

**FAKTORE WAT 'N DEMOTIVERENDE INVLOED OP DIE  
MAATSKAPLIKE WERKER VERBONDE AAN DIE SAPD TOT  
GEVOLG HET: 'N MAATSKAPLIKEWERK-PERSPEKTIEF**

deur

**Gertruide Margaretha de Klerk**

Tesis ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad



**MA IN MAATSKAPLIKE WERK**

(rigting: Supervisie en Bestuur)

in die

**FAKULTEIT LETTERE EN WYSBEGEERTE:**

**DEPARTEMENT MAATSKAPLIKE WERK**

aan die

**UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH**

Studieleier

Prof JI Cronjé

Maart 1999

## VERKLARING

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

Handtekening

Datum: 12.02.99

## **SAMEVATTING**

Die keuse en motivering van die studie is om ondersoek in te stel na faktore wat 'n demotiverende invloed op die maatskaplike werker verbonde aan die Suid-Afrikaanse Polisie (SAPD) tot gevolg het.

Praktykervaring het onder meer getoon dat daar in die algemeen 'n gevoel wat dui op gedemotiveerdheid, by die betrokke maatskaplike werkers bestaan. Dit is van kritieke belang dat diegene werksaam in hierdie eenheid op 'n gemotiveerde en entoesiastiese wyse sal funksioneer ten einde hulle kliëntsisteem, naamlik die personeel van die SAPD, optimaal van diens te wees.

Tydens hierdie studie is daar gefokus op literatuur wat met motivering en motiveringsteorieë verband hou, sowel as faktore wat 'n demotiverende uitwerking op werknemers, in besonder werknemers verbonde aan hulpprofessies kan hê. Hierdie geïdentifiseerde stressors is vervolgens met die bedryfsmaatskaplike werkers verbonde aan die SAPD in verband gebring.

Met die empiriese ondersoek is bepaal watter faktore die maatskaplike werkers binne die SAPD demotiveer. Ingesamelde data en gepaardgaande resultate, soos vanuit die empiriese ondersoek bekom, dui daarop dat daar spesifieke demotiveerders by maatskaplike werkers in die SAPD teenwoordig is. Die geïdentifiseerde demotiveerders bevestig data soos in die literatuurstudie vervat.

Voortvloeiend vanuit die navorsingsresultate word aanbeveel dat die bestuurskader van Maatskaplikewerkdienste: SAPD dringend aandag aan die formulering van 'n proaktiewe sowel as 'n reaktiewe strategie op grond van die verkreeë resultate gee.

## SUMMARY

The choice of and motivation for the study is to determine which factors have a demotivational effect on social workers employed by the South African Police Service (SAPS).

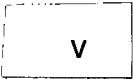
Practical experience indicates that these social workers display a general attitude of being demotivated. It is of critical importance that members from this unit should be motivated and enthusiastic, enabling them to be of optimal service to the personnel of the SAPS.

As part of this study emphasis has been placed on literature concerning motivation and theories of motivation, as well as factors which have a demotivational effect on employees, in particular members of the helping professions. These stressors, as identified, are subsequently linked to occupational social workers who are employed by the SAPS.

The aim of the empirical study is to determine which factors demotivate these social workers. The data and accompanying results, as gathered from the empirical study, clearly indicates that specific demotivators are present among the social workers. The identified demotivators confirm data as discussed in the chapters which contain the literature study.

The suggestion emanating from the results of the research is that the management component of Social Work Services: SAPS should, as a matter of urgency, initiate a proactive as well as a reactive strategy on the basis of the data presented.





OPGEDRA AAN:  
FRANS EN  
MY OUERS

## DANKBETUIGING

Graag word die volgende persone bedank:

- # My Vader, vir genade en krag ontvang om hierdie taak te voltooi.
- # Dr E Stutterheim, Nasionale Bevelvoerder, die Provinsiale Bevelvoerders sowel as die maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD vir hulle ondersteuning en positiewe gesindheid.
- # Die Provinsiale Hoof, Menslike Hulpbronbestuur en die Provinsiale Bevelvoerder, Personeeldienste van die Suid-Afrikaanse Polisie, Noord-Kaap Provinsie vir geleentheid gebied om hierdie taak te voltooi, sowel as vir die benutting van die nodige fasiliteite.
- # Me Burger en Me Mocké van die Suid-Afrikaanse Polisie vir hul geduld en tikwerk van gehalte.
- # Me Van Der Westhuizen vir insette ten opsigte van taalversorging.

Trudie de Klerk

KIMBERLEY

November 1998

# INHOUD

## HOOFSTUK 1

### DIE ONDERSOEK

	p.
1.1 Motivering vir die ondersoek	1
1.2 Probleemformulering	3
1.3 Doel van die studie	4
1.4 Navorsingsontwerp	4
1.4.1 Aard van die studie	4
1.4.2 Literatuurstudie	5
1.4.3 Dataversamelingsmetode	5
1.4.4 Dataverwerkingsprosedure	7
1.5 Probleme wat die navorsing beïnvloed het	7
1.6 Afbakening van die verslag	8

## HOOFSTUK 2

### 'N OORSIG VAN BESTAANDE MOTIVERINGSTEORIEË

2.1 Inleiding	10
2.2 Die begrip motivering	10
2.3 Motiveringsteorieë	12
2.3.1 Inhoudsteorieë	12
2.3.1.1 Maslow se behoefte-hiërargie (1943)	13
2.3.1.2 Die motiveringsmodel van Herzberg (1959)	14
2.3.1.3 McClelland se teorie van prestasie-motivering (1961)	16

	p.
2.3.1.4 Alderfer se gewysigde behoefte-hiërargie	17
2.3.1.5 'n Vergelyking van die belangrikste inhoudsteorieë	18
2.3.2 Prosesteorieë	19
2.3.2.1 Verwagtingsteorieë (Vroom, Porter en Lawler)	19
2.3.2.2 Vroom se verwagtingsteorie (1964)	20
2.3.2.3 Adams se gelykheidsteorie (1975)	22
2.3.2.4 Teorie van Porter en Lawler	23
2.3.2.5 Locke se teorie van doelwitbepaling	24
2.3.2.6 Ouchi se teorie Z	24
2.4 Samevatting	25

## HOOFSTUK 3

### FAKTORE WAT WERKSFUNKSIONERING STREM

3.1 Inleiding	26
3.2 Fisiese stressors as bron van demotivering	26
3.3 Die invloed van werksinhoud	31
3.4 Die ingesteldheid van die kliënt	35
3.5 Die houding van die gemeenskap	36
3.6 Die rol van bestuur en supervisie	37
3.7 Die aard van kollegiale verhoudings	41
3.8 Die organisasie as bron van demotivering	42
3.9 Die invloed van persoonlike en gesinslewe	50
3.10 Samevatting	51

## HOOFSTUK 4

### EMPIRIESE ONDERSOEK

	p.
4.1 Inleiding	52
4.2 Teikenpopulasie	52
4.3 Administrasie van die proses	53
4.4 Geldigheid van die ondersoek	54
4.5 Inhoud van die vraelys	55
4.6 Struikelblokke	55
4.7 Responskoers	56
4.8 Navorsingsresultate : Inleiding	57
4.8.1 Faktore wat met die kantooropset verband hou	57
4.8.2 Faktore verbandhoudend met die kliëntsisteem	59
4.8.3 Faktore inherent tot die werk	61
4.8.4 Die rol en invloed van bestuur	65
4.8.5 Die rol van kollegiale verhoudings	67
4.8.6 Organisatoriese struktuur en -samestelling	68
4.8.7 Faktore wat met die maatskaplike werker verband hou	72
4.9 Samevatting	76

## HOOFSTUK 5

### GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1 Inleiding	78
5.2 Gevolgtrekkings : empiriese ondersoek	79
5.2.1 Faktore wat met die kantooropset verband hou	79
5.2.2 Faktore verbandhoudend met die kliëntsisteem	80
5.2.3 Faktore inherent tot die werk	80

	p.
5.2.4 Die rol en invloed van bestuur	81
5.2.5 Die rol van kollegiale verhoudings	81
5.2.6 Organisatoriese struktuur en -samestelling	82
5.2.7 Faktore wat met die maatskaplike werker self verband hou	83
5.3 Aanbevelings	83
5.3.1 Kommunikasie van resultate aan relevante rolspelers	83
5.3.2 Bestuursopleiding	84
5.3.3 Personeelontwikkeling	85
5.3.4 Fokusareas wat met die organisasie verband hou	86
5.3.5 Navorsing	86

<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>88</b>
---------------------	-----------

## **BYLAE A: VRAELYS**

### **LYS VAN FIGURE**

Figuur 1	:	Hoofleerinhoud van motivering	11
Figuur 2	:	Vergelyking tussen belangrikste inhoudsteorieë ten opsigte van motivering	18
Figuur 3	:	Verwagtingsteorieë	20
Figuur 4	:	Voorbeeld van Vroom se verwagtingsteorie	21
Figuur 5	:	Adams se gelykheidsteorie	23

## LYS VAN TABELLE

	p.
Tabel 1 : Aantal maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD tydens September 1988	52
Tabel 2 : Faktore in die kantooropset wat 'n demotiverende invloed het	58
Tabel 3 : Faktore ten opsigte van die kliëntsisteem wat 'n demotiverende invloed het	60
Tabel 4 : Faktore ten opsigte van die werksinhoud wat 'n demotiverende invloed het	62
Tabel 5 : Demotiverende faktore verbandhoudend met bestuur	65
Tabel 6 : Demotiverende faktore ten opsigte van kollegas	67
Tabel 7 : Faktore ten opsigte van organisatoriese struktuur en samestelling wat 'n demotiverende invloed het	69
Tabel 8 : Demotiverende faktore wat met die maatskaplike werker self verband hou	73
Tabel 9 : Effek van uitbrandingsimptome op funksionering van maatskaplike werkers	74

# HOOFSTUK 1

## DIE ONDERSOEK

### 1.1 MOTIVERING VIR DIE ONDERSOEK

Maatskaplikewerkdienste resorteer onder die afdeling Menslike Hulpbronbestuur van die Suid-Afrikaanse Polisie (SAPD). Genoemde eenheid vervul 'n belangrike rol ten einde die personeel van hierdie organisasie tot optimale funksionering te help lei. Dit is van kritieke belang dat die personeel verbonde aan hierdie eenheid op 'n gemotiveerde en entoesiastiese wyse sal funksioneer om hulle kliënt-sisteem, naamlik die personeel van die SAPD, optimaal van diens te wees.

"The activities of an organisation can only be achieved through the combined efforts of its members. The relationship between the organisation and its members is governed by what motivates them to work and the fulfilment they derive from it ... The manager must know how to best motivate staff so that they work willingly and effectively" (Mullins, 1994:443). Die navorser onderskryf laasgenoemde skrywer se stelling rakende die belang van insig en kennis wat 'n bestuurder benodig om personeel tot effektiewe funksionering te bemagtig. Slegs indien 'n organisasie weet wat sy personeel tot optimale werksfunksionering motiveer, kan 'n positiewe werkgewer - werknemer - verhouding geskep word. Dit is dus belangrik om kennis te dra van faktore wat werknemers, in hierdie geval die maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD, se werksfunksionering strem. Slegs met behulp



van dié geïdentifiseerde stressors kan 'n intervensie om die betrokkenes se vlak van motivering te verhoog, geformuleer word.

Praktykervaring dui daarop dat maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD dikwels 'n lae motiveringsvlak openbaar. Etlike probleme binne werksverband dra moontlik hiertoe by. Dit sluit onder andere die volgende faktore in: negatiewe werksomstandighede (byvoorbeeld 'n gebrek aan logistiese hulpmiddels en weerstand van die kliëntsisteem ten opsigte van dienslewering deur die maatskaplike werker), 'n gebrek aan status (maatskaplike werkers word dikwels nie binne die organisasie as vakkundiges beskou nie), 'n gebrek aan werksekuriteit (sommige sektore of individue binne die organisasie wil hê hierdie dienste moet uitgefaseer word), ontoereikende vergoeding (indien met ander maatskaplike werkers in die bedryfsektor vergelyk word) sowel as faktore wat binne die maatskaplike werkers se onderskeie persoonlike lewens teenwoordig is (Gerber, Nel en Van Dyk, 1995:335). Ross (1997:54) verwys byvoorbeeld spesifiek na die interafhanklikheid van werk en die gesinslewe en die bydraende rol wat hierdie proses in werkstres speel.

Die enkele voorbeelde van werksproblematiek van die maatskaplike werkers soos in die bostaande paragraaf beskryf, kan tot verlaagde produktiwiteit, swak werksmotivering en swak werksbevrediging lei. Hierdie negatiewe gevolge word versterk deur die feit dat sommige maatskaplike werkers na slegs geringe praktykervaring tot die besef kom dat hulle nie meer oor die intrinsieke motivering om Maatskaplike Werk te doen, beskik nie.

Inaggenome die feit dat die verantwoordelikheid ten opsigte van die maatskaplike werker 'n gedeelde verantwoordelikheid tussen die

maatskaplike werker en sy bestuurder is, is die navorser van mening dat 'n ondersoek om faktore wat maatskaplike werkers, verbonde aan die SAPD demotiveer, spesifiek te identifiseer, noodsaaklik is. Sodoende kan 'n program of aksieplan geformuleer word om demotiverende faktore so akkuraat en effektief moontlik te kan aanspreek, en die maatskaplikewerkbestuurder leiding ten opsigte van hierdie taak te gee.

Die bestuurder se taak ten opsigte van die maatskaplike werkers word deur die volgende twee uitgangspunte soos deur Kanawaty (1992:25) geformuleer, saamgevat: "To give to the best of their ability, employees must be motivated to do so", en die ideaal om na te streef, naamlik: "Employees at all levels must feel a sense of belonging to the enterprise; they should develop a sense of security and the feeling that they are working in a safe, healthy and enriching working environment". Die navorser onderskryf die voorafgaande standpunte, naamlik die belang daarvan dat werknemers se prestasie in samehang met 'n verhoogde motiveringsvlak kan verbeter. Dit is belangrik dat werknemers hulself as 'n onlosmaaklike deel van 'n organisasie sal beskou. Die organisasie moet dus 'n belewenis van 'n verrykende werksomgewing by die werknemer laat ontstaan.

## 1.2 PROBLEEMFORMULERING

Die navorser het in haar hoedanigheid as maatskaplikewerkbestuurder toenemend ervaar dat verskeie maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD oënskynlik nie 'n hoë motiveringsvlak ten opsigte van taakuitvoering openbaar nie. Gesprekvoering met ander provinsiale bevelvoerders in dié verband het bevestig dat hierdie tendens landwyd binne die SAPD ervaar word. Die behoefte om vas te stel watter faktore

'n demotiverende invloed op maatskaplike werkers se funksionering binne die SAPD het, vloei hieruit voort. 'n Onderzoek in dié verband sal dus as hulpmiddel dien ten einde bestuurders in staat te stel om hierdie tendens effektief aan te spreek.

### **1.3 DOEL VAN DIE STUDIE**

Die doel van die studie is om riglyne vir die ontwikkeling van 'n motiveringsprogram vir maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD daar te stel. Ten einde die doel van die studie te bereik, is die volgende doelwitte gestel:

- \* om 'n teoretiese fundering ten opsigte van motivering, motiveringsteorieë en stressors binne werksverband en soos van op die SAPD van toepassing, daar te stel;
- \* om vas te stel watter faktore 'n demotiverende effek op maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD tot gevolg het.

### **1.4 NAVORSINGSONTWERP**

#### **1.4.1 AARD VAN DIE STUDIE**

Die navorser maak tydens hierdie ondersoek van verkennende studie gebruik. 'n Verkennende studie word aangewend ten opsigte van situasies waar min inligting met betrekking tot 'n bepaalde onderwerp of probleem beskikbaar is, en waar daar nie 'n bepaalde hipotese bestaan wat aan toetsing onderwerp moet word nie (Yegidis en Weinbach, 1991:76 en Grinnell, 1993:220). Die navorser beoog om met behulp

van hierdie studie kennis uit te brei om die probleem, in dié geval faktore wat die SAPD-maatskaplike werkers demotiveer, beter te kan verstaan.

#### **1.4.2 LITERATUURSTUDIE**

Tydens die vooronderzoek is daar van die navorser se praktykervaring en 'n literatuurstudie gebruik gemaak. Dit het uit die literatuurstudie geblyk dat daar heelwat literatuur oor verskynsels soos die uitbrandingsindroom en werkstevredenheid beskikbaar is. Literatuur wat spesifiek op bedryfsmaatskaplike werk fokus, is egter skaars, en bestaande navorsing wat op die maatskaplike werker verbonde aan die SAPD fokus, is beperk. Internasionale literatuur wat op maatskaplike werkers en die polisie fokus, verwys na maatskaplike werkers wat diens aan die breë gemeenskap lewer en nie spesifiek aan personeel van 'n polisiediens as primêre kliënt nie. Aangesien daar geen navorsing beskikbaar is wat spesifiek fokus op faktore wat die maatskaplike werker verbonde aan die SAPD se funksionering negatief beïnvloed nie, is daar tydens dié proses gesteun op verwante literatuur en die navorser se praktykervaring as maatskaplike werker op areavlak, sowel as Provinsiale Bevelvoerder : Maatskaplikewerkdienste.

#### **1.4.3 DATAVERSAMELINGSMETODE**

Op versoek van die Nasionale Bestuurder : Maatskaplikewerkdienste word daar nie van steekproefnemings gebruik gemaak nie, maar word die totale teikenpopulasie betrek. Die teikenpopulasie bestaan dus uit alle maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD wat tydens die gegewe tydperk van dataversameling beskikbaar sowel as gewillig was

om aan die proses deel te neem. Die aantal maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD het tydens die loods van hierdie ondersoek altesaam 161 beloop.

Al die respondente is Afrikaans of Engels as eerste of tweede taal magtig. Hulle is gekwalifiseerde maatskaplike werkers wat by die SA Interim Raad vir Maatskaplike Werk geregistreer is. Beide geslagte sowel as 'n diversiteit van kulturele agtergrond word verteenwoordig. Respondente funksioneer in plattelandse sowel as stedelike konteks.

Data is met behulp van vraelyste per pos en faks ingesamel. Aangesien die respondente alle SAPD-maatskaplike werkers insluit, asook hulle geografiese verspreiding, wat oor 'n wye gebied strek, is daar besluit op vraelyste as dataversamelings metode. Hierdie gekose metodiek dra voorts by om anonimiteit van deelnemende respondente te verseker. Persoonlike kontraktering met die onderskeie Provinsiale Bevelvoerders van Maatskaplikewerkdienste help om effektiewe verspreiding van vraelyste te verseker, en dra by om 'n verbintenis tot die navorsingsproses deur die onderskeie respondente daar te stel. Telefoniese kontak is benut om die proses met die onderskeie Provinsiale Bevelvoerders te koördineer en moontlike struikelblokke aan te spreek. Ten einde 'n optimale responskoers te verseker, word vraelyste anoniem voltooi en teruggestuur. Anonimiteit dra ook daartoe by om die eerlike beantwoording van die vraelys te verhoog. Die feit dat die teikenpopulasie waarskynlik 'n bepaalde lojaliteit teenoor die SAPD as organisasie het (Huysamen, 1993:154), sowel as 'n begeerte om bepaalde stressors te verlig, behoort tot 'n bevredigende responskoers by te dra.

#### 1.4.4 DATAVERWERKINGSPROSEDURE

Die empiriese data is per hand verwerk. Onvolledige vraelyste, met ander woorde vraelyste waarvan 'n bladsy/e ontbreek of waar vrae uitgelaat is, is as bedorwe beskou. 'n Nommer is aan elke bruikbare vraelys toegeken om die verwerking van die vrae te vergemaklik. Die totale positiewe en negatiewe response is vir elke afsonderlike vraag bereken. Elke totaal soos verkry is in verhouding met die universum bereken. Die onderafdelings van vrae wat positief beantwoord is, is op soortgelyke wyse hanteer. Resultate is vervolgens in tabelvorm weergegee en daaropvolgend bespreek en geïnterpreteer (sien hoofstuk 4 en 5).

#### 1.5 PROBLEME WAT DIE NAVORSING BEÏNVLOED HET

Enkele struikelblokke is tydens die empiriese ondersoek ondervind. Die navorser kon, vanweë die afwesigheid van sommige respondente weens verlof of ongesteldheid, nie die totale universum bereik nie. Dit het voorts vanuit latere telefoniese terugvoer geblyk dat nie alle respondente die vraelys ontvang het nie.

Verskeie vraelyste was nie bruikbaar nie aangesien sommige vrae uitgelaat is. 'n Volle bladsy is in enkele gevalle uitgelaat. Enkele vraelyste wat oënskynlik volledig voltooi is, kon nie benut word nie aangesien oorlading van die faksmasjien die onvolledige versending van vraelyste tot gevolg gehad het.

Die anonimiteit ten opsigte van die invul van vraelyste het tot gevolg gehad dat onvolledige vraelyste nie telefonies opgevolg kon word nie.

Slegs heeltemal volledige vraelyste kon tydens dataverwerking benut word. Hierdie aspek het 'n beduidende verskil tussen die aantal respondente wat reageer het en die uiteindelijke persentasie bruikbare vraelyste tot gevolg gehad. Die volledige interpretasie van die invloed wat die onderskeie demotiveerders op die respondente se werksfunksionering het, is gekortwiek deur die feit dat 35 % van die respondente dié gedeelte nie deurlopend volledig voltooi het nie. Vanweë die antwoorde wat uitgelaat is, het die navorser besluit om slegs afdelings wat heeltemal volledig is (byvoorbeeld die gedeelte rakende die effek van uitbrandingsimptome), te interpreteer.

Enkele vraelyste is nie aan die navorser versend nie, aangesien die dokumente sommige respondente eers na afloop van die gegewe keurdatum bereik het. Hier word onder meer respondente wat tydens die loodsing van die empiriese ondersoek 'n kursus of opleiding deurloop het, ingesluit.

## 1.6 AFBAKENING VAN DIE VERSLAG

Die navorsingsverslag bestaan uit vyf hoofstukke. Hoofstuk een bied 'n oorsig van die motivering vir die studie en die metode van ondersoek. Hoofstukke twee en drie bevat die literatuurstudie. In hoofstuk twee word gefokus op 'n kort samevatting van bestaande motiveringsteorieë.

Hoofstuk drie bied 'n oorsig vanuit die literatuur rakende faktore wat 'n demotiverende invloed op werknemers kan hê. Hierdie geïdentifiseerde faktore word vervolgens verbind met voorbeelde in die praktyk soos deur die navorser as bedryfsmaatskaplike werker binne die SAPD waargeneem.

Die empiriese ondersoek, wat die verwerking van die ingesamelde data insluit, word in hoofstuk vier omskryf. In die slothoofstuk, hoofstuk vyf, word die gevolgtrekkings en aanbevelings voortvloeiend uit die navorsingsresultate bespreek.





## **HOOFSTUK 2**

### **'N OORSIG VAN BESTAANDE MOTIVERINGSTEORIEË**

#### **2.1 INLEIDING**

Benewens 'n omskrywing van die begrip "motivering" word in hierdie hoofstuk op 'n oorsigtelik wyse op die bekendste teorieë van motivering gefokus. Hierdie oorsig het ten doel om aan te toon dat daar geen enkele verklaring bestaan waarom 'n werknemer gemotiveerd tot taakuitvoering is, of nie. Elke teorie beskik oor bruikbare elemente wat lede van bestuur kan benut om werknemergedrag aan te spreek en om produktiwiteit te optimaliseer.

#### **2.2 DIE BEGRIP MOTIVERING**

In die Psigologie Woordeboek word "motivering" omskryf as " 'n Aktiwiteit wat daarop gerig is om een of meer persone aan te spoor om iets te doen of om iets met geesdrif te doen" (Plug, Meyer, Louw en Gouws, 1989:226-7). Wanneer daar dus, soos in die titel van hierdie studie, na "demotiveer" verwys word, bedoel die navorser faktore wat daartoe bydra dat die betrokke respondente nie hulle taak met geesdrif uitvoer nie of nie optimaal funksioneer nie.

Die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk bied die volgende verklaring ten opsigte van die begrip “stressors”: “’n Gebeurtenis of proses wat, as gevolg van die eise wat dit aan mense stel, verandering in hulle biopsigososiale toestand teweegbring en hulle maatskaplike funksionering beïnvloed indien interne en eksterne hulpbronne nie in hulle behoeftes kan voorsien nie” (Vaktaalkomitee vir Maatskaplike Werk, 1995:62). Hierdie studie het onder andere ten doel om, aansluitend by die bostaande omskrywings, vas te stel of bestaande eksterne en interne hulpbronne wel in SAPD-maatskaplike werkers se behoeftes voorsien, en of hul funksionering negatief deur leemtes in dié verband beïnvloed word.

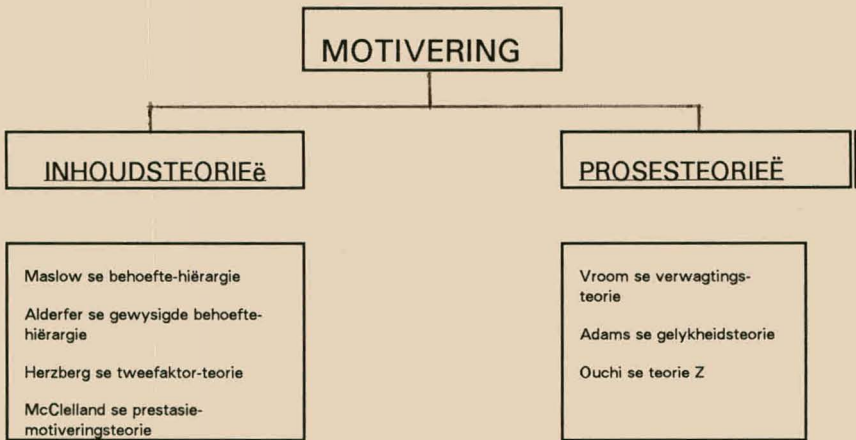
Verskeie navorsers sluit aan by die omskrywing van motivering soos in die Psigologie Woordeboek vervat. Volgens Milkovich en Boudreau (1998:165) in Brody (1993:147) is motivering “...the drive that energizes, sustains and directs a persons’ behaviour...” . Wanneer ’n persoon dus ’n taak uitvoer omdat hy dit geniet, is sodanige persoon gemotiveer (Gerber et al, 1995:329). ’n Gemotiveerde werknemer toon energieke, doelgerigte gedrag. Sodanige gedrag is afhanklik van die werknemer se positiewe ingesteldheid ten opsigte van taakuitvoering. Indien hy nie sy opgelegde taak geniet nie, is daar waarskynlik faktore teenwoordig wat hom demotiveer. Die navorser onderskryf dus Gerber et al (1995:330) se stelling dat menslike gedrag nie toevallig is nie, en dat daar redes bestaan waarom mense bepaalde aksies uitvoer of nalaat om uit te voer. Die waargenome gedemotiveerde ingesteldheid van SAPD-maatskaplike werkers is dus nie toevallig nie.

Ten opsigte van die begrip “motivering”, volstaan die navorser met Armstrong (1988:120) in Gerber et al (1995:330) se omskrywing wat die volgende stelling in dié verband maak, naamlik dat die motiveringsproses in sy eenvoudigste vorm geïnisieer word deur die

bewustelike of onbewustelike erkenning van 'n onvervulde behoefte. 'n Doel sowel as 'n plan van aksie word vervolgens geformuleer, ten einde te poog om die bepaalde behoefte te vervul. Aansluitend by die voorafgaande, beoog die navorser om met hierdie studie vas te stel watter behoeftes van SAPD-maatskaplike werkers nie bevredig word nie, of dit hul algemene funksionering negatief beïnvloed en om intervensies te identifiseer waardeur geïdentifiseerde stressors aangespreek kan word.

2.3 MOTIVERINGSTEORIEË

Motiveringsteorieë word hoofsaaklik in twee kontrasterende kategorieë verdeel, naamlik prosesteorieë en inhoudsteorieë (Mullins, 1994:475). Sien figuur 1 waarin die belangrikste teorieë onder voorvermelde kategorieë voorgestel word:



FIGUUR 1 : HOOFLEERINHOUDE VAN MOTIVERING

BRON: Aangepas uit: Gerber, P.D, Nel, P.S. en Van Dyk, P.S. (1995:329)

2.3.1 INHOUDSTEORIEë

Inhoudsteorieë identifiseer die basiese behoeftes van die mens, sowel as

die intensiteit daarvan (Weiner, 1991:303 en Mullins, 1994:451). Daarvolgens deel almal 'n gemeenskaplike kenmerk, naamlik 'n onvervulde behoefte wat die dryfveer vorm vir gedrag wat op die bevrediging van dié bepaalde behoefte gerig is. Mullins (1994:451) beskryf hierdie teorieë ook as die "wat" van motivering.

Die belangrikste inhoudsteorieë sluit die volgende in: Maslow se behoeftehiërargie, Alderfer se gewysigde behoeftehiërargie, Herzberg se tweefaktor-motiveringsteorie, McClelland se teorie van prestasie-motivering. Sien figuur 2 waar hierdie inhoudsteorieë op diagrammatiese wyse met mekaar vergelyk word.

#### **2.3.1.1 MASLOW SE BEHOEFTE-HIËRARGIE (1943)**

Gedragswetenskaplikes is van mening dat individuele gedrag deur 'n begeerte om bepaalde behoeftes te bevredig, gemotiveer word. Een van die mees algemeen aanvaarde en bekende uitgangspunte met betrekking tot menslike behoeftes, is in 1943 deur Abraham Maslow ontwikkel (Kanawaty, 1992:30).

Die uitgangspunt van hierdie teorie is dat mense voortdurend behoeftes het wat bevredig moet word (Mullins, 1994:451). Hierdie kritieke behoeftes vorm 'n spesifieke hiërargie wat in volgorde van belangrikheid gerangskik is, vanaf laerorde- tot hoërordebehoefte. Slegs wanneer 'n bepaalde laer behoefte bevredig is, tree die invloed van die volgende hoër behoefte in werking. Sodra 'n laer behoefte dus bevredig is, gaan die motiveringswaarde daarvan verlore en word daar na die volgende vlak van behoefte beweeg. Volgens Maslow word menslike behoeftes nooit ten volle bevredig nie (Kanawaty, 1992:30, Mullins, 1994:452 en Gerber et al, 1995:334).

Die vyf hoofkategorieë gerangskik binne die hiërargie is die volgende:

Fisiologiese behoeftes	}	
Veiligheidsbehoefte	}	Laerordebehoefte
Sosiale behoeftes	}	
Agtingsbehoefte	}	Hoërordebehoefte
Selfverwesenlikingsbehoefte	}	

Volgens Terpstra (1979) in Brody (1993:147) blyk Maslow se konsep dat 'n individu eers 'n laerordebehoefte moet bevredig alvorens 'n hoërordebehoefte bevredig kan word, sinvol te wees. Die navorser gaan egter akkoord met Weinbach (1994:185) se uitgangspunt dat Maslow se teorie 'n ooreenvoudiging van menslike motivering is. Behoeftes en die bevrediging daarvan kom afwisselend voor, en nie noodwendig afsonderlik en chronologies soos volgens Maslow se model nie. 'n Maatskaplike werker kan byvoorbeeld 'n groot mate van selfverwesenliking ervaar met die bestuur van suksesvolle selfmoordvoorkomingsprogramme terwyl sy behoefte aan erkenning vir sy suksesse behaal, geensins bevredig word nie.

#### 2.3.1.2 DIE MOTIVERINGSMODEL VAN HERZBERG (1959)

In 1959 stel Fredrick Herzberg die tweefaktor-motiveringsteorie bekend. Sy navorsing het getoon dat werksomstandighede 'n individu se motivering en werkstevredenheid negatief of positief kan beïnvloed. Herzberg het onder meer Maslow se idees uitgebrei en dit meer direk op die werkplek van toepassing gemaak.

Volgens Herzberg bestaan daar twee stelle faktore wat werknemers tot verhoogde werkspreslasie en gevolglik werkstevredenheid kan motiveer. Die een groep faktore, by name motiveerders, hou verband

met die aard en die inhoud van die werk, en kan as soortgelyk aan Maslow se hoërordebehoeftevlakke beskou word. Die motiveerders soos deur Herzberg geïdentifiseer, is soos volg:

- \* prestasie
- \* erkenning
- \* die werk self
- \* groei
- \* verantwoordelikheid

Die teenwoordigheid van motiveerders bied egter geen waarborg dat die werknemer wel 'n hoë motiveringsvlak het nie.

Volgens Herzberg spruit 'n ongemotiveerde ingesteldheid uit die aanwesigheid van 'n ander stel faktore, naamlik die "higiëne"- of instandhoudingsfaktore. Hierdie faktore kan op hulle beurt as soortgelyk aan Maslow se laerordebehoeftevlakke beskou word. Die faktore is binne die werksomgewing aanwesig en is die volgende:

- \* ondernemingsbeleid en administrasie
- \* toesighouding
- \* interpersoonlike verhoudings
- \* salaris
- \* status
- \* werktoestande
- \* werksekuriteit

Indien werknemers 'n instandhoudingsfaktor as ontoereikend sou ervaar, sal hulle ongelukkig en ontevrede wees. Produktiwiteit behoort as gevolg hiervan 'n afwaartse neiging te toon (Mullins,

1994:458 en Gerber et al, 1995:338).

Genoegsame fokus op instandhoudingsfaktore kan werksontevredenheid verhoed, maar dit het nie noodwendig 'n positiewe ingesteldheid teenoor werk tot gevolg nie. Instandhoudingsfaktore wat deur werknemers as voldoende beskou word, skep eerder 'n staat van neutraliteit. Ten einde werknemers hul bes te laat doen, moet daar spesifieke aandag aan die motiveerders verleen word (Mullins, 1994:458). 'n Goeie supervisor-maatskaplike werker-verhouding waar effektiewe toesighouding en leiding geskied, sal dus nie noodwendig 'n maatskaplike werker se werksmotivering verhoog nie. Sou sodanige verhouding tot gevolg hê dat 'n maatskaplike werker geleentheid het om te presteer en belangrike mylpale in sy werk te bereik, sal sy motivering dus hoër wees.

#### **2.3.1.3 McCLELLAND SE TEORIE VAN PRESTASIEMOTIVERING (1961)**

Hierdie teorie poog om te verklaar in watter mate werknemers in hulle behoefte tot selfverwesenliking verskil. Voortspruitend hieruit word die belangrikheid om 'n individu se behoeftes met sy rol as werknemer te koppel, beklemtoon (Brody, 1993:147).

Volgens McClelland is mense geneig om gemotiveer te word deur 'n behoefte aan mag, affiliasie en prestasie (Weinbach, 1994:185). Individue met 'n magsmotief sal poog om posisies en omstandighede te bereik waar hulle beheer en invloed oor ander kan uitoefen. Daarteenoor blyk die aksies van persone wat oor 'n groot behoefte aan affiliasie beskik, daarop gerig te wees om aanvaar te word terwyl verwerping vermy word.

Tydens die tagtigerjare het McClelland sy teorie verder verfyn en uitgebrei. Hy suggereer onder meer dat daar moontlik nog 'n verdere groep motiveerders bestaan, naamlik vermydingsmotiewe. 'n Obsessiwiteit met vrees vir mislukking, vrees vir sukses of vrees vir mag kan gepaard gaan met gedrag wat wesenlik van ander - by wie hierdie aspekte afwesig is - verskil (Weinbach, 1994:187). Aansluitend hierby is McClelland van mening dat enige persoon oor die potensiële energie beskik om gedrag op verskeie wyses te openbaar. Die gekose wyse hang egter af van die betrokke persoon se motiewe en die geleentheid wat deur 'n bepaalde situasie gebied word.

#### **2.3.1.4 ALDERFER SE GEWYSIGDE BEHOEFTEHIËRARGIE**

Bronne soos geraadpleeg verwys slegs kortliks na hierdie teorie. In hierdie model word Maslow se vyf vlakke in drie groepe saamgevat. Alderfer suggereer, soortgelyk aan Maslow, dat die mens vanaf die vervulling van die laerordebehoefte na die hoër vlakke beweeg. Hy is egter van mening dat daar in 'n gegewe stadium op meer as een behoefte gefokus word (Mullins, 1994:455).

Weiner (1991:303) verwys op sy beurt na die ooreenkoms wat daar tussen die modelle van McClelland en Alderfer bestaan. Volgens bogenoemde navorser is beide dit eens dat die hoeksteen van motivering deur drie behoeftes gevorm word. Twee van dié faktore soos deur McClelland en Alderfer geïdentifiseer, naamlik die behoefte aan affiliasie en om te groei, stem ooreen.



2.3.1.5 'N VERGELYKING VAN DIE BELANGRIKSTE INHOUDSTEORIEË

In onderstaande figuur word die belangrikste inhoudsteorieë op diagrammatiese wyse met mekaar vergelyk (sien bladsy 18).

MASLOW SE BEHOEFTE-HIËRARGIE			HERZBERG SE WERKS- MOTIVERINGSMODEL		McCLELLAND SE PRESTASIE- MOTIVERING	ALDERFER SE GEWYSIGDE BE- HOEFTE-HIËRARGIE
Hoërorde- behoeftes	Selfver- wesen- liking	MOTIVERINGS FAKTORE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestasie</li><li>• Taak self</li><li>• Groei</li><li>• Verantwoor- delikheid</li></ul>	MOTIVERINGS FAKTORE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeftte om te presteer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeftte om te groeï</li></ul>
	Status		<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestasie</li><li>• Erkenning</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeftte aan mag</li></ul>	
Laer- orde- be- hoef- tes	Sosiaal	HIGIENE FAKTORE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toesighouding</li><li>• Interpersoonlike verhouding met gelykes en toesighouers</li></ul>	HIGIENE FAKTORE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeftte aan affiliasie/om te behoort</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeftte aan affiliasie ("relatedness")</li></ul>
	Veiligheid		<ul style="list-style-type: none"><li>• Status</li><li>• Werksekuriteit</li><li>• Werksomstan- dighede</li></ul>			
	Fisiologie		<ul style="list-style-type: none"><li>• Salaris</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestaansbehoef- tes</li></ul>

FIGUUR 2 : VERGELYKING TUSSEN BELANGRIKSTE INHOUDSTEORIEË TEN OPSIGTE VAN MOTIVERING

BRON: Aangepas uit Wiener (1991:304) en Gerber et al (1993:340)

Die oorvleueling van die verskillende teorieë met Maslow se hoër- en laerordebehoeftes as vertrekpunt kan vanuit die diagrammatiese

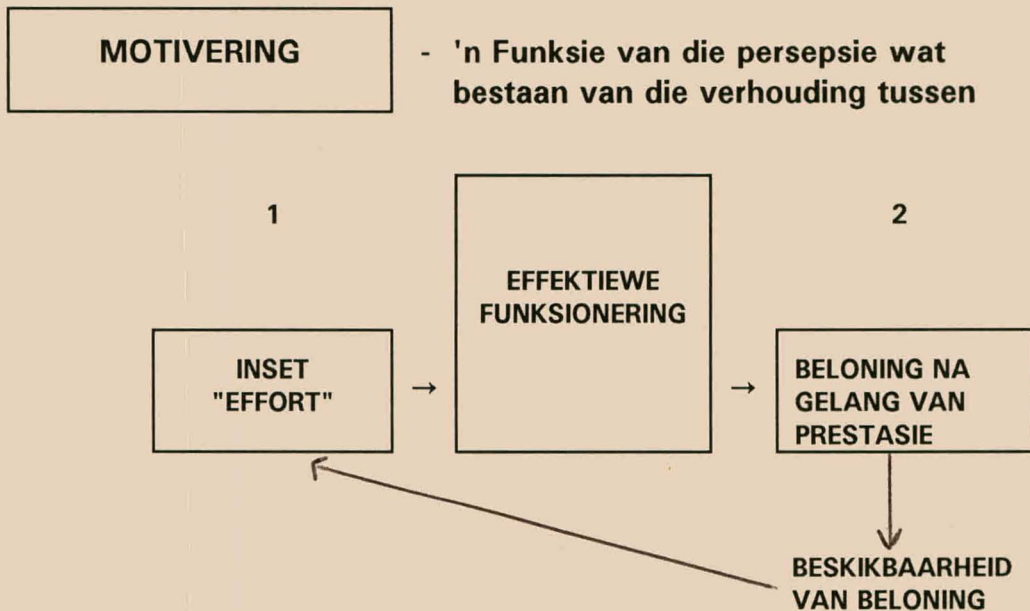
laerordebehoefte as vertrekpunt kan vanuit die diagrammatiese voorstelling waargeneem word. Die belangrikste gemene deler tussen die vier modelle is die behoefte aan affiliasie (laerordebehoefte) en behoeftes wat rondom selfverwesenliking sentreer. Daar word aanvaar dat die meerderheid SAPD-maatskaplike werkers se behoeftes waarskynlik op die vlak van selfverwesenliking of hoërordebehoefte geleë behoort te wees. Laasgenoemde stelling word gemotiveer deur die aanname dat persone wat as vakkundiges binne 'n organisasie funksioneer, se mees basiese bestaans- en sekuriteitsbehoefte reeds bevredig is.

### **2.3.2 PROSESTEORIEË**

Die prosesteorieë beklemtoon die proses van keuses wat 'n persoon binne gegewe situasies uitoefen. Dié teorieë bepaal dus wat gedrag aanwakker, asook die verwantskap tussen die veranderlikes wat die motiveringsproses uitmaak (Weiner, 1991:303; Mullins, 1994:475 en Gerber et al, 1995:341). Vanuit die beskikbare teorieë geraadpleeg, blyk Vroom se verwagtingsteorie en Adams se gelykheidsteorie van die belangrikste modelle te wees.

#### **2.3.2.1 VERWAGTINGSTEORIEË (Vroom, Porter en Lawler)**

Die basiese uitgangspunt van hierdie teorieë is dat individue deur die verwagte resultaat van hulle aksies beïnvloed word. Die keuse van gedrag word gefokus op dié gebied waar die mees positiewe resultaat verwag kan word. Die verwagtingsteorieë word soos volg voorgestel:

**FIGUUR 3 : VERWAGTINGSTEORIE**

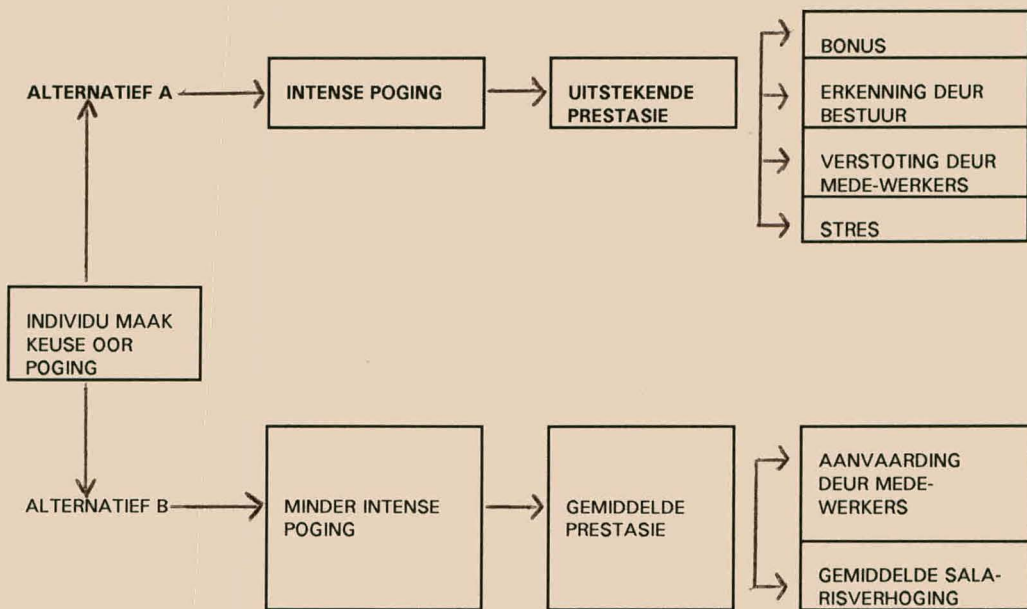
BRON: Mullins, 1994:463

Prestasie is dus afhanklik van die verwagting dat 'n bepaalde inset tot 'n bepaalde resultaat sal lei. 'n Voorbeeld ter illustrasie is soos volg: Die behoefte om bevorder te word, sal slegs lei tot optimale prestasie indien die persepsie by die individu bestaan dat 'n hoë prestasievlak tot bevordering sal lei. Indien die individu glo dat bevordering slegs op faktore soos ouderdom en aantal diensjare berus, bestaan daar nie motivering om te presteer nie (Mullins, 1994:463).

### 2.3.2.2 VROOM SE VERWAGTINGSTEORIE (1964)

Die primêre uitgangspunt van Vroom se teorie is dat individue verwagtings het ten opsigte van die moontlike resultate van dit wat hulle doen. Motivering word dus beïnvloed deur die individu se persepsie dat beter prestasie tot groter beloning lei. 'n Verdere uitgangspunt is dat die waarde wat onderskeie individue aan verskillende resultate

heg, wesenlik van mekaar verskil. Volgens hierdie teorie verkies individue sekere resultate as uitvloeisel van hul optrede b6 ander (Mullins, 1994:464). Vroom se verwagtingsteorie word in figuur 4 op diagrammatiese wyse voorgestel.



**FIGUUR 4 : VOORBEELD VAN VROOM SE VERWAGTINGSTEORIE**

BRON: Gerber et al, 1995:344

Vlakke van prestasie moet 'n uitdaging bied en terselfdertyd bereikbaar wees. Die stelsel van beloning moet onmiddellik, akkuraat, sigbaar sowel as beduidend wees (Brody, 1993: 147-8; Mullins, 1994:464 en Gerber et al, 1995:342). Volgens Vroom sal 'n individu gemotiveer wees om op 'n hoë vlak te presteer indien hy die persepsie het dat dié pogings tot suksesvolle prestasie sal lei. Die individu moet verwag en glo dat suksesvolle prestasie tot resultate soos wat hy begeer, sal lei. Hierdie resultate kan in twee groepe verdeel word, naamlik intrinsieke en ekstrasieke resultate. Intrinsieke resultate het te doen met die taak self, byvoorbeeld hoe uitdagend of interessant



dit is. Ekstrinsieke resultate het op hulle beurt te doen met die taakverband, byvoorbeeld salaris en werktoestande.

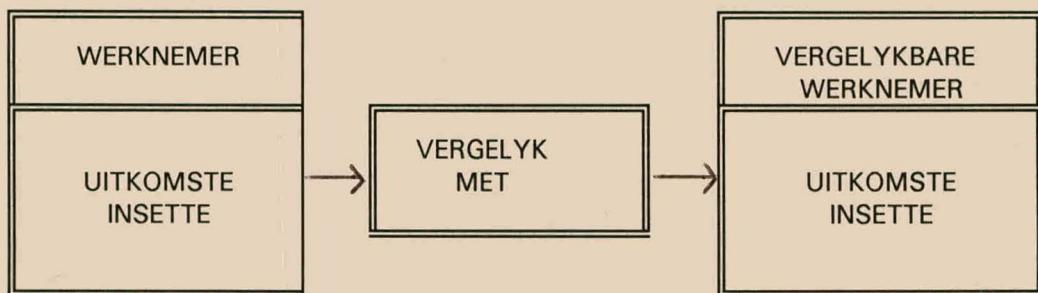
Voortvloeiend vanuit voorafgaande formuleer Vroom drie veranderlikes wat 'n invloed op motivering het, naamlik valensie, instrumentaliteit en verwagting. Valensie dui op die sterkte van 'n individu se voorkeur ten opsigte van 'n resultaat. Negatiewe valensie ontstaan wanneer 'n individu verkies om die verwagte resultaat te vermy. Wanneer 'n individu die bereiking van die verwagte resultaat bó die teendeel verkies, staan dit as positiewe valensie bekend. Zero valensie ontstaan wanneer 'n individu neutraal teenoor die bereiking van die verwagte resultaat staan (Mullins, 1994:464). Instrumentaliteit verteenwoordig die graad van oortuiging dat prestasie aanleiding sal gee tot vergoeding, terwyl verwagting die oortuiging is wat bestaan ten opsigte van die moontlikheid dat 'n besondere handeling gevolg sal word deur 'n spesifieke resultaat.

Volgens hierdie teorie is 'n individu in staat om te dink en te redeneer. Hy kan dus onder meer toekomstige gebeure antisipeer en keuses ten opsigte van verskillende strategieë uitoefen (Gerber et al, 1995:342-3).

#### **2.3.2.3 ADAMS SE GELYKHEIDSTEORIE (1975)**

Die gelykheidsteorie fokus op die individu se belewenis van hoe hy in vergelyking met ander hanteer word. Afgestem op die werksomgewing word 'n werknemer se motivering dus beïnvloed deur die mate van gelykheid wat 'n werknemer binne die werksituasie ervaar. Indien 'n werknemer ervaar dat sy resultate en insette nie ekwivalent is aan dié van 'n vergelykbare werknemer nie, ontstaan

gevoelens van onewewigtigheid of ontevredenheid (Mullins, 1994:471-2 en Gerber et al, 1995:344-5). 'n Voorbeeld hiervan is die dispariteite wat daar tussen die SAPD-maatskaplike werker en verwante professies soos sielkundiges bestaan, waar laasgenoemde groep byvoorbeeld 'n privaatpraktyk mag bedryf en die SAPD-maatskaplike werkers nie. Die gelykheidsteorie van Adams word in figuur 5 op diagrammatiese wyse voorgestel.



**FIGUUR 5 : ADAM SE GELYKHEIDSTEORIE**

BRON: Gerber et al, 1995:345

#### 2.3.2.4 TEORIE VAN PORTER EN LAWLER

Enkele ander relevante proseteorieë is dié van Porter en Lawler asook Locke se teorie van doelwitbepaling. Porter en Lawler voorsien die basis vanwaar Vroom sy verwagtingsteorie ontwikkel het. Eersgenoemde navorsers se model fokus nie slegs op motivering nie, maar op prestasie in geheel. Volgens Porter en Lawler lei die poging wat aangewend word nie direk tot prestasie nie. Faktore soos individuele vermoëns, persoonlikheidseienskappe en rolpersepsies is hier ook van belang.

Dié twee navorsers beskou motivering, bevrediging en prestasie as drie onafhanklike veranderlikes.

#### 2.3.2.5 LOCKE SE TEORIE VAN DOELWITBEPALING

Volgens Locke se teorie van doelwitbepaling word 'n persoon se gedrag tot 'n groot mate bepaal deur sy motiewe of persoonlike doelwitte. Vanuit die waarde wat 'n persoon aan hierdie doelwitte heg, spruit emosies en begeertes. Die mens streef dus na doelbereiking om hierdie emosies en begeertes te bevredig. Doelwitte rig werksgedrag en werksprestasie, wat weer bepaalde terugvoer tot gevolg het (Mullins, 1994:466 en 473-4).

#### 2.3.2.6. OUCHI SE TEORIE Z

Ter afsluiting van hierdie kort oorsig oor motiveringsteorieë, word 'n kort omskrywing van Ouchi se teorie Z gegee. Alhoewel hierdie nie 'n motiveringsteorie in die tradisionele sin van die woord is nie, omskryf William Ouchi 'n besondere bestuurstyl voortspruitend uit 'n kombinasie van Westerse en Oosterse benaderings tot bestuur. Hierdie teorie beklemtoon die beginsel van deelnemende bestuur. Werknemers neem aan doelwitstelling, probleemoplossing, besluitneming sowel as die ontwerp en implementering van verandering deel. Hierdie deelname word as 'n motiveringsfaktor beskou.

Die volgende beginsels word ook deur hierdie teorie omsluit:

- \* lewenslange indiensneming (dus die bevrediging van fisiologiese en sosiale behoeftes);
- \* individuele verantwoordelikheid (bevrediging van sosiale behoeftes, status en die behoefte aan selfverwesenliking);

- \* omsigtige beoordeling en bevordering (bevordering van selfvertroue en selfagting);
- \* geleenthede om vaardighede te benut (bevrediging van behoefte om selfverwesenliking).

Die verband met bepaalde fasette van bestaande motiveringsteorieë word duidelik deur voorafgaande beginsels aangetoon (Gerber et al, 1995:347).

#### 2.4 SAMEVATTING

Die navorser is van mening dat behoeftes en die prioritisering rondom die vervulling daarvan na gelang van elke individu se unieke situasie wissel. Voorts geskied die vervulling van behoeftes nie afsonderlik van mekaar of in chronologiese volgorde nie. Die vervulling van 'n behoefte op 'n gegewe stadium kan tegelykertyd meer as een van die motiverings- of higiënefaktore omsluit.



## HOOFSTUK 3

### FAKTORE WAT WERKSFUNKSIONERING STREM

#### 3.1. INLEIDING

Voortspruitend uit die omskrywing van motivering en die oorsigtelike verwysing na relevante kernaspekte van bestaande motiveringsteorieë, verskuif die fokus na die identifisering van spesifieke stressors wat moontlik 'n demotiverende invloed op die maatskaplike werker in die bedryfsopset, in hierdie geval die SAPD, kan hê. Moontlike stressors, soos vanuit die literatuur geïdentifiseer, word in hierdie hoofstuk met voorbeelde vanuit die praktyk toegelig. Vanweë 'n leemte in soortgelyke navorsing wat op die maatskaplike werker verbonde aan die SAPD fokus, steun die navorser op tendense en waarneming soos uit praktykervaring blyk. Geïdentifiseerde stressors word soos volg ingedeel: fisiese stressors as bron van motivering, die invloed van werksinhoud, die ingesteldheid van die kliënt, die houding van die gemeenskap, die rol van bestuur en supervisie, kollegiale verhoudings, die organisasie as bron van demotivering en die persoonlike en gesinslewe van die maatskaplike werker.

#### 3.2 FISIESE STRESSORS AS BRON VAN DEMOTIVERING

Die oorsprong van fisiese stressors is tweërlei, naamlik dié wat binne die werksomgewing self geleë is en dié wat op die kliënt asook die breër gemeenskap betrekking het. Vervolgens word fisiese werkstressors vanuit bestaande literatuur geïdentifiseer en omskryf, terwyl dit op

kritiese wyse met die situasie van die maatskaplike werker binne die SAPD in verband gebring word. Die verband tussen geraadpleegde literatuur en Maatskaplikewerkdienste binne die SAPD-opset word hoofsaaklik deur praktykervaring gerugsteun.

Patel (1989) in Ross (1993:338) identifiseer enkele stressors, onder andere *onvoldoende toerusting* en *meubels*. Hierdie stressors is in bepaalde gevalle binne die SAPD teenwoordig. Daar is sommige maatskaplike werkers wat nie oor 'n eie kantoor beskik nie, of wat 'n kantoor met kollegas moet deel. Sodanige toedrag van sake kan 'n gevoel van miskenning by die betrokke maatskaplike werkers tot gevolg hê. Wanneer 'n maatskaplike werker byvoorbeeld 'n kantoor moet verlaat om 'n kollega in staat te stel om dienste op professionele wyse te lewer, het dit 'n verlaging in dié maatskaplike werker se produktiwiteit tot gevolg. Hierdie aspek sluit aan by Patel (1989) in Ross (1993:338) se verwysing na die demotiverende effek wat 'n gebrek aan privaatheid binne die werksituasie tot gevolg kan hê.

Ander logistieke faktore wat die effektiwiteit en professionele beeld van die SAPD-maatskaplike werker kan beïnvloed, is *ontoereikende hulpmiddels*. Kantore beskik dikwels nie oor 'n mat of gemakstoele nie. Van 'n terapeuties-gemaklike atmosfeer is daar soms weinig sprake. Oorhoofse projektors en videomasjiene is dikwels nie geredelik beskikbaar nie. 'n Verdere faktor wat tot 'n gevoel van demotivering by SAPD-maatskaplike werkers kan aanleiding gee, is die *gebrek aan logistiese ondersteuning* wat in sommige provinsies en areas bestaan. Daar word byvoorbeeld van maatskaplike werkers verwag om op 'n 24-uur-basis beskikbaar te wees, tog beskik hulle dikwels nie oor 'n voertuig of kommunikasiemiddels soos sellulêre telefone nie.

Kanatawy (1992:51 en 55) identifiseer die teenwoordigheid van *geraas* binne die werkplek as fisiese stressor wat 'n werker se produktiwiteit negatief kan beïnvloed. Volgens hom sal enige persoon wat take van 'n intellektuele aard moet uitvoer, of wie se taak intense konsentrasie vereis, weet hoe uitputtend geraas kan wees. Beheer oor die "klimaat" binne die werkplek vervul 'n belangrike rol met betrekking tot 'n werknemer se gesondheid en die gepaardgaande handhawing van hoë produktiwiteit. Die voorafgaande uitgangspunt van Kanatawy (1992:51 en 55) kan moontlik op maatskaplike werkers binne die SAPD van toepassing wees aangesien sommige se kantore só geleë is dat deurlopende stilte, wat dus 'n terapeuties-veilige omgewing sou bevorder, 'n rariteit is. Sodanige scenario is veral van toepassing waar maatskaplike werkers se kantore binne 'n polisiekantoor geleë is. Hierdie toedrag van sake sou 'n demotiverende invloed op 'n maatskaplike werker kon hê.

Aansluitend hierby is die verdere implikasie wat die *ligging* van 'n maatskaplike werker se *kantoor* kan hê. Reeds 'n geruime tyd laat SAPD-lede hulle ontevredenheid blyk indien 'n betrokke maatskaplike werker se kantoor naby die bestuurspan of hul eie kollegas geleë is. Lede is onder andere van mening dat dié aspek die handhawing van vertroulikheid ondermyn. Sommige maatskaplike werkers wat hulle kantore wou verskuif, het gevind dat die lede van die bestuur dikwels nie die nodige begrip in dié verband aan die dag lê nie. Die SAPD-maatskaplike werkers bevind hulle ook soms midde-in 'n tweeledige rol, aangesien bestuurslede dikwels verwag dat 'n maatskaplike werker, met die oog op doeltreffende skakeling, binne hul bereik sal wees.

Beide Powell (1994:234) en Weinbach (1994:308) identifiseer *fisiese isolasie* en *gevoelens van isolasie* as faktore wat 'n demotiverende

invloed op werkers kan hê. Du Plessis (1994:43) verwys na die gevoelens van isolasie wat onder meer vanweë gebrekkige kollegiale ondersteuning en personeel met 'n negatiewe ingesteldheid ten opsigte van Maatskaplike Werk deur maatskaplike werkers in 'n bedryfsopset ervaar word. Binne die SAPD is die personeel verbonde aan die organisasie en die kliëntsisteem dieselfde. Die smee van vriendskapsbande is dus dikwels problematies, aangesien dit tot vrae rondom 'n maatskaplike werker se vertroulikheidshandhawing en geloofwaardigheid kan lei. Hierdie aspek kan gevoelens van isolasie by die maatskaplike werker tot gevolg hê. 'n Verdere faktor wat tot die fisiese isolasie van 'n SAPD-maatskaplike werker binne die organisasie kan bydra, is die stigma wat dikwels ten opsigte van die dienste teenwoordig is, naamlik dat assosiasie met lede van die professie impliseer dat 'n lid probleme ervaar, of dat die erkenning dat hy 'n probleem het, sy bevorderingsmoontlikhede negatief kan beïnvloed.

Beide Burns (1988:57) en Greenberg (1990:276) verwys na *fisiese gevaar* as stressor wanneer dit intrinsiek tot die werk presenteer. Aansluitend hierby identifiseer Hopkins (1988:10) sowel as Fry (1989:9) dreigemente, seksuele teistering en geweld as stressors in die onmiddellike werksomgewing van maatskaplike werkers. Schultz (1989:54-55) verwys op sy beurt na Maatskaplike Werk as 'n risiko-professie in sy omskrywing van die stressors wat die maatskaplike werker vanuit sy omgewing beleef. Volgens hom word die hedendaagse maatskaplike werker, vanweë potensieel gewelddadige kliënte asook die organisatoriese opset, toenemend met risikosituasies gekonfronteer. As voorbeeld verwys hy na die navorsing van Lampkin tydens 1984 wat getoon het dat 31 % (vanuit 'n steekproef van 500 maatskaplike werkers) geweld tydens tuisbesoeke vrees en dat 61 % geweld in hulle omgewing vrees.

Voorafgaande bronne se navorsing kan ewe-eens op die werksmilieu van die maatskaplike werker binne die SAPD van toepassing gemaak word. Feitlik alle SAPD-maatskaplike werkers word genoodsaak om binne risikogebiede rond te beweeg. 'n Riskante element is veral teenwoordig wanneer maatskaplike werkers wat gereedstaandiens verrig, snags potensiële risikogebiede betree om hulle taak met betrekking tot krisishantering uit te voer.

Bostaande risiko word somtyds vererger deur die feit dat maatskaplike werkers noodgedwonge van gemerkte polisievoertuie gebruik moet maak. Sodanige situasie ontstaan dikwels vanweë 'n voertuigtekort, of 'n gebrek aan insig en begrip by lede van bestuur wanneer voertuie toegeken word. Tans is dit welbekend dat lede van die SAPD deur kriminele groepe as teikens geïdentifiseer word. Spanning in dié verband word moontlik vererger deur die feit dat SAPD-maatskaplike werkers op hulle eie rondbeweeg. Voertuie beskik dikwels nie oor radio's nie en verskeie maatskaplike werkers beskik nie oor 'n roepradio of 'n selfoon nie. Ten spyte van laasgenoemde moet hulle dikwels hulp ontbied na tonele waar kommunikasiemiddele ontbreek. Andersins moet hulle te alle tye bereikbaar wees. Alhoewel maatskaplike werkers die hulp van SAPD-onderhandelaars kan gebruik, is dié lede nie altyd genoegsaam beskikbaar nie, en word hulle dikwels genoodsaak om risikosituasies sonder sodanige bystand te hanteer. Voorbeelde van situasies waar die hulp van onderhandelaars van belang is, is met 'n dreigende self- of gesinsmoord. Aangesien die kliëntsisteem hoofsaaklik polisiebeamptes is, word sodanige krisissituasies dikwels deur die teenwoordigheid van 'n vuurwapen gekenmerk. Tesame hiermee word die risiko verbonde aan 'n gegewe situasie verder verhoog deurdat polisiebeamptes soms onder invloed van 'n middel soos alkohol is.

Die feit dat die SAPD- maatskaplike werker se kliënte meestal gewapen is, het waarskynlik 'n unieke spanningsbelewenis by sodanige hulpverlener tot gevolg. Krisisintervensie, in samewerking met onderhandelaars, bestaan dikwels daaruit dat sodanige lid ontwapen moet word ten einde sy eie sowel as die veiligheid van ander te verseker.

### 3.3 DIE INVLOED VAN WERKSINHOUD

Werkshoud as bron van spanning, wat op sy beurt weer tot die demotivering van 'n maatskaplike werker kan aanleiding gee, sentreer rondom twee fasette. Ten eerste is daar faktore wat met *die werk self* verband hou. Tweedens word gefokus op faktore wat met 'n *spesifieke organisatoriese opset*, waarin 'n maatskaplike werker hom bevind, verband kan hou.

Pines en Aronson (1988:101), Wiener (1989:20), Fry (1989:9), Courage en Williams in Smit (1991:126), Himle, Jayaratne en Thyness (1993:30) sowel as Ngai Sek-yum (1993:111) is dit eens dat kwantitatiewe oorlading 'n belangrike demotiverende faktor is wat uit 'n maatskaplike werker se werklading kan voortspruit. *Kwantitatiewe oorlading* beteken dat die maatskaplike werker gekonfronteer word met 'n onhanteerbare hoeveelheid take wat hy binne 'n gegewe tyd moet afhandel. Wiener (1989:20) verwys onder andere na 'n toenemende hoeveelheid kliënte as 'n faktor wat tot 'n gevoel van gedemotiveerdheid aanleiding kan gee. In hulle navorsing toon Reiner en Hartshorne (1982) in Schaufeli (1990:141) dat respondente kwantitatiewe oorlading as 'n primêre stressor ten opsigte van hulle werk identifiseer.

Verskeie provinsies binne die SAPD gaan tans onder 'n tekort aan

maatskaplike werkers gebuk. In sommige gevalle is 'n enkele maatskaplike werker aan ongeveer 1 900 lede en hulle gesinne toegewys. Sodanige maatskaplike werker moet dikwels groot afstande na kliënte aflê. Een SAPD-maatskaplike werker moet byvoorbeeld tot 527 km aflê om die verste lede te kan bereik. 'n Gevolg hiervan is die tydsverloop van 'n eerste kontak tot by 'n volgende sessie. Gegee groot afstande, hoë gevalleladings en 'n ontoereikende personeeltal kan proaktiewe dienslewering slegs sporadies geskied. Voorbeelde hiervan is die aanbied van lesings rakende die voorkoming van vigs en selfmoord. Dienslewering ten opsigte van risikogedrag geskied in verskeie gebiede op reaktiewe vlak en is dus rondom krisisintervensie gesentreer. In sommige areas moet maatskaplike werkers selfs krisissituasies prioritiseer. Suiwer krisishantering is onbevredigend aangesien die maatskaplike werker in die proses nie tot die lewering van intensiewe opvolgdienste in staat is nie. Die moontlikheid van suksesse in die langtermyn word dus gekortwiek en kan tot 'n ongemotiveerde ingesteldheid by maatskaplike werkers lei. Gegee die hoeveelheid potensiële kliënte (135 000 polisiebeamptes en burgerlikes sowel as hulle gesinne) en die beskikbare aantal maatskaplike werkers (161), is dit onwaarskynlik dat onderbelading, soos 'n gebrek aan take en uitdagings (Schaufeli, 1990:142), in die geval van die SAPD as demotiveerder teenwoordig is.

'n Volgende belangrike demotiverende faktor, wat by kwantitatiewe oorlading aansluit, is *kwitatiewe oorlading*. Hierdie begrip toon aan dat die take waarmee 'n betrokke maatskaplike werker gekonfronteer word, deurlopend van 'n hoë moeilikheidsgraad getuig (Ratliff, 1988:149). Hierdie stelling is ook op die SAPD van toepassing. In die SAPD kry 'n maatskaplike werker selde indien ooit met relatief eenvoudige situasies soos 'n aansoek om inrigtingversorging of die administrasie van onge-

skiktheidstoelaes te doen. Voorbeelde van tipiese situasies waarmee die SAPD-maatskaplike werker gekonfronteer word, is 'n dreigende selfmoord of gesinsmoord, die post-traumatiese stressindroom, alkoholisme, huweliksgeweld, buite-egtelike risikogedrag en finansiële krisis. 'n Onervare maatskaplike werker mag moontlik ervaar dat hy deur die voortdurende intensiteit en hoë moeilikheidsgraad van take oorweldig en dus oorbelaai word. Greenberg (1990:238) beskou oorbelading sowel as onderbelading as moontlike demotiveerders. Hy is van mening dat die graad van stimulasie by 'n gegewe taak betrokke tot demotivering kan lei. Daar moet dus 'n balans wees en nie oor- of onderbelading nie.

Volgens O'Brien (1988) en Ratliff (1988) in Ross (1993:338) is 'n verdere demotiveerder wat by 'n hoë en moeilike werkslading aansluit, *keerdatums* en *tydsdruk*. Tydsdruk vervul waarskynlik 'n meer dominante rol binne die SAPD. Keerdatums word hoofsaaklik deur die maatskaplike werker self bepaal, en is dus haalbaar en realisties. Keerdatums wat wel ekstern bepaal word, is dié met betrekking tot nasorgverslae en verslae wat met die oog op dissiplinêre ingrepe voorgelê moet word.

'n Faktor wat met die spesifieke organisatoriese opset waarin die maatskaplike werker funksioneer, verbind kan word, is *unieke dilemmas* waarmee hulle binne 'n *bedryfsopset* gekonfronteer word. Twee van die belangrikstes is die problematiek rondom die *handhawing van vertroulikheid* en 'n *gebrek aan wetlike magte*. In soverre dit die SAPD-maatskaplike werker se rol binne die organisasie betref, word hulle dikwels verplig om organisasiebelang bo dié van die individu te stel. Laasgenoemde dilemma ontstaan gewoonlik wanneer die werkgewer en die kliënt dieselfde persoon is. Indien die organisasie benadeel word,



word maatskaplike werkers genoodsaak om die beginsel van vertroulikheid op beperkte vlak te negeer. 'n Voorbeeld hiervan is wanneer 'n lid dreig om 'n kollega of gesinslid leed aan te doen. Vanweë die feit dat die SAPD-maatskaplike werker nie altyd absolute vertroulikheid kan waarborg nie, blyk lede soms onwillig te wees om die dienste te benut en sodanige maatskaplike werker in hulle vertroue te neem. Hierdie wantroue teenoor die maatskaplike werker wat in der waarheid slegs van hulp wil wees, kan 'n demotiverende invloed op die maatskaplike werker se funksionering hê.

Die feit dat die maatskaplike werker binne 'n bedryfsopset nie oor *wetlike magte* beskik nie, kan as 'n remmende faktor (demotiveerder) beskou word. As gevolg hiervan word maatskaplike werkers dikwels genoop om 'n aangeleentheid na 'n eksterne welsynsinstitusie te verwys. Voorbeelde hiervan is kinderverwaarlosing, -mishandeling en aannemings. As gevolg van die noodsaaklikheid van verwysing, kan terapeutiese verhoudings soms nie op dieselfde basis met 'n bepaalde gesin voortgesit word nie. Dikwels kry die SAPD-maatskaplike werker sporadies indien ooit die nodige terugvoer rakende die daaropvolgende gebeure. Die teendeel is egter ook relevant. Deurdat die bedryfsmaatskaplike werker nie direk by 'n aktiwiteit soos die verwydering van 'n kind betrokke raak nie, funksioneer hy as neutrale persoon wat tydens die proses as ondersteuningsbron vir die kliënt kan dien.

### 3.4 DIE INGESTELDHEID VAN DIE KLIËNT

Die ingesteldheid van 'n kliënt teenoor die hulpverlener en die gepaardgaande hulpverleningsproses blyk uit die praktyk, sowel as uit beskikbare bronne uit die literatuur, 'n demotiverende of motiverende effek op die betrokke hulpverlener tot gevolg te hê. Volgens Lötter (1992:114) kan die maatskaplike werker se belewenis van die kliënt 'n demotiveerder wees veral wanneer hy met 'n *ongemotiveerde en weerstandige kliënt* te doen het. Genoemde situasie is beslis ook waar van die SAPD, aangesien 'n groot hoeveelheid aanmeldings deur 'n ander persoon as die teikensisteem gemaak word. Binne die Noord-Kaap Provinsie het 48 % van 1995 se aanmeldings byvoorbeeld nie vanuit lede se eie inisiatief voorgevloei nie. 'n Groot aantal formele aanmeldings hou met alkoholmisbruik verband. Dit is dus 'n natuurlike uitvloeisel dat sodanige lede byvoorbeeld nie gereed of gemotiveerd is om hulle volle samewerking te gee nie. Afsprake wat nie nagekom word nie, en lede wat "saampraat" maar nie saamwerk nie, is 'n algemene verskynsel. 'n Verdere faktor wat daartoe lei dat lede maatskaplike werkers vermy, is die wanpersepsie dat inskakeling by hierdie diens of die erkenning van 'n probleemarea noodwendig hulle geskiktheid vir bevordering negatief sal beïnvloed.

Gegee alkoholmisbruik en die dikwels gepaardgaande verskynsels van huweliksgeweld, dreigemente van selfmoord en gesinsmoord, finansiële krisis en buite-egtelike risikogedrag kan daar aanvaar word, dat die SAPD-maatskaplike werker dikwels met ongemotiveerde kliënte te doen het. Ratliff (1988:149) sowel as Schaufeli (1990:137) identifiseer ewe-eens die demotiverende effek wat uiters moeilike kliënte op 'n hulpverlener kan hê.

Kliënte openbaar dikwels 'n kritiese ingesteldheid. Indien dié eienskap gekombineer word met 'n maatskaplike werker se moontlike onvermoë om moeilike kliënte te hanteer, kan 'n gebrek aan motivering die gevolg wees (Wiener, 1989:20). Maatskaplike werkers raak dikwels moedeloos wanneer hulle met die oënskynlike hopeloosheid van sommige kliënte se lewensomstandighede gekonfronteer word. Schaufeli (1990:136-137) verwys spesifiek na die demotiverende effek van *voortdurende konfrontasie met komplekse problematiek* waarvoor daar oënskynlik geen eenvoudige oplossing bestaan nie. Voorbeelde hiervan is alkoholisme, depressiwiteit en ander gevolge van die post-traumatische stressindroom.

Die erns van die problematiek wat by lede teenwoordig is, kan 'n verdere bron van spanning vir die SAPD-maatskaplike werker wees. 'n Voorbeeld hiervan is die chroniese hoë insidensie van selfmoord-geneigdheid. Dit is dan ook moontlik dat daar 'n verband tussen die voortdurende hoë intensiteit van problematiek en teenwoordigheid van die uitbrandingsindroom onder SAPD-maatskaplike werkers bestaan.

### 3.5 DIE HOUDING VAN DIE GEMEENSKAP

'n Faktor wat nie uit die oog verloor moet word nie, is die *kritiese ingesteldheid* wat die *gemeenskap* ten opsigte van hulpverleners het. Verwagtinge is dikwels onrealisties, byvoorbeeld dat hulpverleners 'n hoë vlak van persoonlike outonomie en beheer geniet en dat die kliënt-sisteem positief ten opsigte van hulpverlening is (Ratliff, 1988:149). Tans is die houding van die breë gemeenskap ten opsigte van maatskaplike dienslewering binne die SAPD nie deurlopend op die voorgrond nie, aangesien hulle teenwoordigheid en rol binne die organisasie dikwels nie algemeen bekend is nie. Die breë gemeenskap

se kritiese ingesteldheid teenoor die polisiebeampte kan die maatskaplike werker binne die SAPD moedeloos stem, omdat sodanige ingesteldheid 'n direkte demotiverende invloed op die maatskaplike werker se kliëntsisteem en dus sy algemene psigososiale funksionering tot gevolg kan hê. 'n Voorbeeld hiervan is die veralgemening dat alle polisiebeamptes korrup of gewelddadig is. 'n Lid kan voel dat, al tree hy ook hoe positief of gebalanseerd op, hy steeds 'n hopelose stryd ten opsigte van genoemde persepsies voer.

### 3.6 DIE ROL VAN BESTUUR EN SUPERVISIE

'n Volgende belangrike aspek wat die hulpverlener se motiveringsvlak betekenisvol kan beïnvloed, is die funksionering van bestuur en supervisie binne die organisasie waar die maatskaplike werker 'n werknemer is. Binne die gegewe konteks dui bestuur spesifiek op bestuurslede binne die kader van Maatskaplikewerkdienste. Met betrekking tot bestuursfaktore verwys Ratliff (1988:149) sowel as Wiener (1989:20) daarop dat *swak* of *ontoereikende leierskap* tot ongemotiveerdheid by hulpverleners lei. Mullins (1994:660-662) identifiseer die aard van die outoriteitstruktuur, leierskapstyl, kommunikasie en bestuursgedrag as demotiverende faktore. Aangesien maatskaplikewerkbestuurders binne die SAPD in sodanige poste geplaas word, dikwels sonder dat hulle enigsins opleiding in supervisie of bestuur deurloop het, kan dit moontlik daartoe bydra dat leierskap soms ontoereikend is. Hierdie toedrag van sake behoort 'n demotiverende invloed op maatskaplike werkers sowel as op diegene wat hulle in bestuursposisies bevind, te hê.

'n Verdere faktor wat die literatuur as demotiverende invloed identifiseer, is die invloed van die *hoeveelheid outonomie* en *mag*

waaroor 'n maatskaplike werker beskik. Pines en Aronson (1988:101) sowel as Ross (1993:338) verwys na die negatiewe invloed wat beperkte gesag op hulpverleners het. Wanneer 'n maatskaplike werker oor te min gesag beskik, kan hy die gevoel ervaar dat hy nie in beheer is van wat hy doen nie. 'n Maatskaplike werker wat te veel verantwoordelikheid het, mag ook voel dat die situasie hom oorweldig. Die mate waartoe die SAPD-maatskaplike werker in staat is om self verantwoordelikheid ten opsigte van besluite en taakuitvoering te neem, word meestal bepaal deur die toereikendheid van 'n bepaalde maatskaplikewerkbestuurder.

Die hoeveelheid *erkenning* en *ondersteuning* wat 'n maatskaplike werker vanaf bestuur ontvang, kan 'n belangrike rol ten opsigte van die algemene motiveringsvlak van sodanige werknemer vertolk. Pines en Aronson (1988:59) sowel as Wiener (1989:20) is van mening dat die bied van ontoereikende ondersteuning aan 'n maatskaplike werker negatiewe gevolge het. Aansluitend hierby meld beide Pines en Aronson (1988:101) sowel as Greenberg (1990:284) ook dat 'n gebrek aan erkenning, byvoorbeeld met betrekking tot 'n taak wat suksesvol uitgevoer is, 'n demotiverende invloed op maatskaplike werkers het.

Volgens Wiener (1989:20) het gebrekkige aandag aan maatskaplike werkers se emosionele behoeftes 'n demotiverende gevolg met betrekking tot sodanige persoon se algemene ingesteldheid. Hierby sluit ook die negatiewe gevolg van gebrekkige of geen ondersteuning vanaf bestuurskant ten opsigte van 'n maatskaplike werker se *selfontwikkeling* aan. Rautkis en Koeske (1994:43) verwys onder meer na die negatiewe gevolg wat onvoldoende geleenthede vir akademiese en kreatiewe ontwikkeling het. Voortspruitend hieruit kan bestuur 'n maatskaplike werker se vermoëns onderbenut (Ratliff, 1988:149) of sy ambisie

onderdruk (Pines en Aronson, 1988:59).

Sommige SAPD-maatskaplike werkers word tans genoodsaak om weens 'n *gebrek aan voldoende personeel, groot gevalleladings* te dra en *uitgestrekte geografiese areas* te bedien. Hierdie aspek het onder andere tot gevolg dat maatskaplike werkers nie oor die nodige energie, tyd of motivering beskik om op vakkundige gebied te ontwikkel soos om nagraadse studie aan te pak nie. Die Maatskaplikewerkbestuur is tans weens 'n gebrek aan fondse nie in staat om die bestaande personeeltal uit te brei nie. Maatskaplike werkers bevind hulle dikwels alleen op 'n bepaalde standplaas, en indien hulle studieverlof sou benodig, is daar gevolglik geen maatskaplike werkers beskikbaar om hulp tydens krisis-situasies te verleen nie. Maatskaplike werkers wat hulle in sodanige situasies bevind, word gevolglik nie aangemoedig om verder te studeer nie aangesien die werksituasie dit nie werklik kan akkommodeer nie. Beperkte vooruitsigte ten opsigte van toekomstige indiensneming, selfs net vir poste wat tans vakant is, kan tot gevolg hê dat oorblywende hulpverleners verbonde aan die SAPD-maatskaplikewerkdienste geïsoleerd voel en dat hulle ervaar dat hoë verwagtinge gestel word, maar dat die organisasie die dienste nie in staat stel om sodanige taakuitvoering te verwesenlik nie.

'n Belangrike bydraende faktor tot 'n maatskaplike werker se algemene ingesteldheid ten opsigte van taakuitvoering asook die handhawing daarvan, word bepaal deur die *aard van die verhouding* tussen 'n maatskaplike werker en sy betrokke supervisor. Die aard van die verhouding tussen die maatskaplike werker en sy supervisor is 'n deurslaggewende faktor in soverre dit tot 'n gemotiveerde of ongemotiveerde maatskaplike werker bydra. Supervisie vervul 'n belangrike rol om spanning by 'n maatskaplike werker te verlig.

Laasgenoemde is veral van toepassing ten opsigte van onervare maatskaplike werkers, aangesien hulle hul nog in 'n leersfase ten opsigte van onder andere outonome funksionering en aanpassings in die beroep bevind (Lötter, 1992:112-113). Wiener (1989:20) stel dit duidelik dat 'n gebrek aan ondersteuning van 'n supervisor of bestuur ten opsigte van 'n maatskaplike werker se spanningshantering, sodanige persoon se werksfunksionering en produktiwiteit ernstig kan benadeel. Hy beklemtoon dat die supervisor daarvoor verantwoordelik is om 'n maatskaplike werker by werksverwante spanning te help aanpas. Die ondersteuningsfunksie van 'n supervisor is dus 'n essensiële bestuursstaak wat deel van sodanige supervisor se mondering behoort te wees. Binne die SAPD bly die ondersteuningsfunksie dikwels agterweë of is die toepassing daarvan ontoereikend. Dié toedrag van sake kan onder andere toegeskryf word aan die feit dat sommige supervisors slegs op grond van senioriteit aangestel is, en derhalwe nie noodwendig oor die vereiste kundigheid ten opsigte van die supervisieproses of oor toepaslike persoonlikheidseienskappe beskik nie. Supervisors is dikwels geografies ver van maatskaplike werkers gestasioneer, en telefoniese kontakte moet dikwels persoonlike kontakssessies vervang.

Tydens die supervisie proses word die maatskaplike werker aan kritiek blootgestel. Sodanige kritiek kan byvoorbeeld op die gehalte diens wat 'n betrokke maatskaplike werker lewer, fokus. Die wyse waarop hierdie faset gehanteer word, tesame met die aard van die betrokke maatskaplike werker-supervisor-verhouding sal bepaal of 'n maatskaplike werker oor die vrymoedigheid beskik om die betrokke supervisor optimaal te benut.

Kadushin (1985) in Rautkis en Koeske (1994:41) beklemtoon dat supervisors sensitief moet wees ten opsigte van die effek wat hulle

optrede binne die maatskaplik werker-supervisor-verhouding tot gevolg kan hê. Daar moenie aanvaar word dat die maatskaplike werker-supervisor-verhouding eenvoudig is nie. Alhoewel die administratiewe en onderrigfunksies van die supervisor nie gering geskat moet word nie, speel die ondersteuningsfunksie 'n belangrike rol by die uiteindelijke ingesteldheid van 'n bepaalde maatskaplike werker. Die ondersteuningsfunksie is veral van belang as hulpmiddel om werkstevredenheid te bevorder en om uitbranding te voorkom. Deur middel van die ondersteuningsfunksie poog die supervisor om angs en skuldgevoelens te verminder, selfvertroue te versterk, ontevredenheid te verlig, om die maatskaplike werker se positiewe eienskappe te versterk, om psigiese pyn te verlig en om emosionele balans te help herstel.

### 3.7

#### DIE AARD VAN KOLLEGIALE VERHOUDINGS

Die *aard van kollegiale verhoudings* kan daartoe bydra dat 'n maatskaplike werker 'n gemotiveerde ingesteldheid het, al dan nie. Schaufeli (1990:139) bevestig dat kollegas 'n belangrike bron van ondersteuning kan wees. Die teendeel is sekerlik ook van toepassing.

Volgens Tauer (1990:47) ontstaan stres by maatskaplike werkers onder meer as verhoudinge met kollegas deur vyandigheid, mededinging of 'n gebrek aan waardering gekenmerk word. Greenberg (1990:276) verwys na kantoorpolitiek as 'n bron van stres. Aansluitend hierby verwys beide Ratliff (1988:149) en Wiener (1998:20) na die demotiverende effek van gebrekkige interaksie tussen kollegas.

Wiener (1989:20) noem vyf verbandhoudende faktore wat tot 'n gevoel van isolasie kan lei en wat dus 'n maatskaplike werker se motiverings-



vlak negatief kan beïnvloed: kritiek van kollegas, skinder, rugstekery, kliekvorming en die verspreiding van kwaadwillige gerugte oor mekaar. Maatskaplikewerkdienste binne die SAPD toon tekens van hierdie verskynsels. Supervisors is soms geneig om vanweë hulle eie isolasie 'n koalisie met 'n bepaalde maatskaplike werker te vorm, wat dan die maatskaplike werker-supervisor-verhouding met die ander maatskaplike werkers kan benadeel. Die persepsie kan ontstaan dat sommige maatskaplike werkers voorkeurbehandeling ontvang, en dat almal byvoorbeeld nie objektief ten opsigte van bevordering geëvalueer word nie. Mullins (1994:660-662) identifiseer ongelyke behandeling as 'n bron van konflik of spanning binne 'n organisasie. Supervisors is op hulle beurt soms geïsoleerd vanweë gebrekkige ondersteuning vanaf bevelvoerders op Provinsiale of Nasionale vlak. 'n SAPD-maatskaplike werker het byvoorbeeld 'n siviele aksie teen medekollegas ingestel. Sodanige gebeure het sekerlik onvermydelik 'n demotiverende invloed op die motiveringsvlak van die betrokkenes sowel as die ander maatskaplike werkers.

Maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD wat in landelike gebiede gestasioneer is, funksioneer as enkelinge en word nie sodanig deur kollegiale verhoudings beïnvloed nie. Die aard van hulle verhouding met hulle onderskeie supervisors dien as vernaamste ondersteunings- of motiveringsbron.

### 3.8 DIE ORGANISASIE AS BRON VAN DEMOTIVERING

Verskeie faktore binne organisasieverband kan die algemene motiveringsvlak van 'n maatskaplike werker beïnvloed. Voorbeelde hiervan is administratiewe eise en finansiële beperkinge wat voorrang geniet ten koste van die kliënt se behoeftes (Ratliff 1988:149).

Pines en Aronson (1988:101) identifiseer drie primêre faktore wat binne *burokrasieë* tot stres by hulpverleners lei: oorlading, gebrek aan outonomie en gebrek aan erkenning. Organisasies met 'n hoë mate van gesentraliseerde besluitneming, 'n formele hiërargiese struktuur, met uitgebreide gestruktureerde reëls en prosedures is waarskynlik meer geneig om die uitbrandingsindroom by hulle werknemers tot gevolg te hê. Genoemde faktore is binne die SAPD van toepassing. Die SAPD is 'n semi-militêre, burokratiese organisasie met 'n rigiede hiërargie wat volgens spesifieke regulasies bestuur word. Alhoewel SAPD-maatskaplikewerkdienste nie hierdie rigiede patroon slaafs navolg nie, het die organisatoriese struktuur en funksioneringspatrone 'n beperkende invloed op die maatskaplike werker se outonomieit.

Verskeie skrywers, waaronder Fry (1989:9), Vinokur-Kaplan (1990:85) en Rautkis en Koeske (1994:43) verwys na onvoldoende salarisse as 'n demotiverende faktor. McLoud (1989:52) verskil egter met die voorafgaande uitgangspunt en meld dat *salarisse* en *diensvoordele* nie as 'n motiveringsfaktor dien nie, maar wel as 'n instandhoudingsfaktor. Laasgenoemde skrywer beskou geld as 'n ondoeltreffende motiveerder, aangesien werknemers altyd net op meer en meer aanspraak maak. Pines en Aronson (1988:106) het bevind dat erkenning vir die meeste persone in 'n hulpverlenende hoedanigheid belangriker as finansiële gewin is. Volgens laasgenoemde navorsers is persone wat erkenning ontvang, tevredenheid ervaar en hulle taak as sinvol beleef, meer geneig om hulle inkomste te aanvaar ongeag hoe onvoldoende dit is.

Alhoewel SAPD-maatskaplike werkers volgens die Wet op die Suid-Afrikaanse Polisiediens (nommer 68 van 1995) aangestel is, word hulle volgens die kriteria van die Personeel Administrasie Standaard besoldig. Die SAPD-maatskaplike werkers ontvang egter addisionele voordele soos

'n jaarlikse klere toelaag en sedert 1996-07-01 'n toelaag vir die verrig van gereedstaandies. Daar bestaan egter ongelukkigheid oor enkele *dispariteite* in diensvoorwaardes tussen die maatskaplike werkers en verwante professies. 'n Voorbeeld hiervan is die feit dat sielkundiges byvoorbeeld 'n privaatpraktyk mag bedryf.

Burns (1988:55), Fry (1989:9) en Zastrow (1984) in Smit (1990:126) beskou *lang werksure* en die verrig van *oortyddiens* as demotiveerder. Hierdie tendens is veral in landelike areas op SAPD-maatskaplike werkers van toepassing. In sommige gebiede, is daar slegs een maatskaplike werker gestasioneer. Sodanige maatskaplike werker verrig nie net periodiek 'n 24-uur-bystand diens soos in die stedelike gebiede die geval is nie, maar is noodgedwonge op aaneenlopende basis beskikbaar. Die genoemde gereedstaandies word verrig met die oog op krisis-intervensie, ontlonting en slagofferbystand. Sodanige maatskaplike werkers het dus selde die geleentheid om hulle na-ure van hul taak en verantwoordelikhede af te sluit. Die feit dat maatskaplike werkers dikwels oor 'n hoë mate van pligsbesef en verantwoordelikeheidsin beskik, dra daartoe by dat sodanige persone ook nie geredelik verlof neem nie.

'n Verdere faktor wat tot demotivering by maatskaplike werkers binne groot organisasies kan lei, is die spanning wat met aanpassing by *voortdurende verandering* gepaard gaan (Arches, 1991:203-4). Hierdie stelling is heel moontlik ook van toepassing op die maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD. Die SAPD bevind hom midde 'n transformasieproses. Daar vind onder andere 'n fokusverskuiwing plaas van reaktiewe na proaktiewe polisiëring. Die klem word voortaan op dienslewering met die gemeenskap as vennoot geplaas. Tydens die transformasie- en rasionaliseringsproses word daar ook na koste-

effektiwiteit gestreef. SAPD-maatskaplike werkers is byvoorbeeld deur veranderingsagente gekonfronteer met moontlike uitkontraktering van hulle dienste. Terwyl Maatskaplikewerkdienste soms onsekerheid rakende hulle voortbestaan binne die organisasie en hulle veranderende rol ervaar, word daar van hulle verwag word om die res van die personeel, wat op hul beurt midde-in die rasionaliserings proses is, te motiveer om steeds 'n positiewe ingesteldheid te behou.

Volgens McLoud (1989:55) word maatskaplike werkers se motiveringsvlak deur die aard en inhoud van 'n betrokke organisasie se *personeelbeleid* beïnvloed. Faktore wat hier 'n rol kan speel, is plasing, opleiding, aansporing en werksevaluering. Al vier hierdie faktore kan binne die SAPD tot demotivering van die personeel van die SAPD-maatskaplikewerkdienste bydra.

As gevolg van taal, kultuur en ander verskille kan *plasing* binne die SAPD 'n negatiewe invloed op 'n maatskaplike werker se motiveringsvlak hê. Daar is byvoorbeeld 'n Afrikaanssprekende maatskaplike werker in 'n gebied waar feitlik alle terapie en skakeling na buite en met kollegas geskied deur middel van die maatskaplike werker se tweede taal, naamlik Engels. As Christen bevind hy hom ook in 'n omgewing wat primêr Moslem- en Hindoe-georiënteerd is.

*Ontwikkeling* van maatskaplike werkers deur middel van opleiding word onder andere deur drie faktore gestrem, naamlik beperkte fondse, beperkte geleenthede in die meer afgeleë gebiede en 'n personeeltekort. Voorafgaande het tot gevolg het dat daar geen dienslewering is terwyl 'n maatskaplike werker byvoorbeeld opleiding deurloop nie. Die stelsel waarvolgens maatskaplike werkers binne die SAPD se werkfunksionering geëvalueer word, is tans onbevredigend, aangesien dieselfde kriteria wat

vir klerklike personeel gebruik word, op hierdie groep vakkundiges van toepassing is. Bevorderingsgeleenthede is wel beter as by sommige privaat welsynsorganisasies, aangesien 'n maatskaplikewerkpos die geleentheid vir bevordering tot hoof maatskaplike werker binne daardie pos ingesluit. Frustrasies ten opsigte van bevordering spruit egter daaruit voort dat daar binne die huidige struktuur slegs 'n beperkte aantal bestuursposte beskikbaar is. 'n Voorbeeld hiervan is wanneer 'n maatskaplike werker wat reeds vir bevordering na die vlak van assistent-direkteur kwalifiseer, nie verder kan vorder nie, aangesien daar sodanige pos goedgekeur kan word nie. Hy moet dus noodgedwonge as hoof maatskaplike werker funksioneer en sal salarisgewys 'n plato bereik. Sodanige situasie kan 'n demotiverende invloed op 'n maatskaplike se algemene goemoedsgesteldheid en funksionering tot gevolg hê. Geraadpleegde literatuur onderskryf voorafgaande deur die volgende demotiverende faktore te identifiseer, naamlik beperkte geleentheid tot bevordering (Greenberg, 1990:271), onvoldoende opleiding, beperkte geleenthede vir statusverhoging en 'n personeeltekort (Wiener, 1989:20).

'n Maatskaplike werker wat *onrealistiese verwagtinge* van 'n bepaalde pos koester, kan mettertyd gedemotiveerd raak wanneer sodanige persoon na diensaanvaarding in die praktyk die teendeel ervaar. Sodanige situasie kan byvoorbeeld ontstaan indien 'n persepsie tydens die keuringsonderhoud geskep word dat maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD se taak soortgelyk aan dienslewering by 'n gesinsorgorganisasie is. Wanneer 'n maatskaplike werker later in die praktyk die werklike intensiteit en kompleksiteit van die SAPD-lid se situasieproblematiek ervaar, kan dit tot ontnugtering en 'n gevoel van magteloosheid lei. Ratliff (1988:147) is van mening dat 'n gebrek aan terapeutiese sukses een van die mees spanningsvolle aspekte van 'n

hulpverlener se werk is. Die navorser bevestig laasgenoemde stelling. Die komplekse aard van problematiek, die langtermyn en herhalende aard daarvan sowel as die kliëntsisteem se weerstand teen hulpverlening dra daartoe by dat terapeutiese sukses dikwels beperk in omvang is.

Verskeie bronne, waaronder Pines en Aronson (1988: 59), Ratliff (1988:149), Fry (1989:9), Wiener (1989: 20), en Greenberg (1990:271), identifiseer 'n *gebrek aan hulpbronne* om kliëntbehoeftes te bevredig, as 'n faktor wat hulpverleners se algemene motiveringsvlak negatief beïnvloed. Binne die SAPD beleef maatskaplike werkers dikwels frustrasies wanneer hulle dringend geld benodig om 'n krisissituasie te verlig, en daar dan geen fondse beskikbaar is nie. Alhoewel daar bronne soos 'n bystands- en weduwee- en weesfonds is, is die fondse byvoorbeeld nie vir burgerlike werknemers van die SAPD toeganklik nie, omdat hulle nie tot dié fondse kan bydra nie. Lede se problematiek is dikwels finansieel van aard. Maatskaplike werkers is soms magteloos om onmiddellike verligting aan hierdie lede te bied. Dit is bekend dat maatskaplike werkers dikwels van hulle eie geld aan lede afstaan. Maatskaplike werkers beskik voorts ook oor geen fondse om vakliteratuur, kaartjies vir gelukwensing en medelye of ander vakkundige hulpmiddels soos videomateriaal aan te koop nie.

'n Verdere tekort aan hulpbronne is die gebrek aan verwante professies binne sowel as buite die SAPD. Voorbeelde hiervan is beperkte tot geen beskikbaarheid van sielkundiges en psigiëters. In groot dele van die land is geen sielkundige, psigiatriese en ander gespesialiseerde dienste op geredelike basis beskikbaar nie. Hierdie situasie is veral in landelike gebiede van toepassing. Maatskaplike werkers word genoodsaak om

aangeleenthede wat by ander organisasies tuishoort, te hanteer, en kan

ervaar dat hulle alleen vir 'n lid se hulpverlening verantwoordelik is, terwyl die ideaal sou wees om 'n lid en sy gesin op holistiese wyse binne 'n multi-dissiplinêre opset te hanteer.

Soos reeds genoem, kan 'n *personeeltekort* (Wiener, 1989:20) as demotiveerder ten opsigte van maatskaplike werkers binne die SAPD dien. Die invloed van beperkte personeel is onder meer op landelike gebiede van toepassing. Maatskaplike werkers moet hier 'n groot hoeveelheid tyd bestee om van hulle standplaas na polisiekantore binne hulle diensarea te reis. Benewens die feit dat dit nie koste-effektief is nie, is dit teenproduktief om groot gedeeltes van die dag aan reistyd te bestee. Die demotiverende effek hiervan sal heel waarskynlik verminder, indien meer maatskaplike werkers aan uitgestrekte gebiede toegewys kan word.

Dit blyk vanuit geraadpleegde literatuur dat *reëls* en *prosedures* 'n belangrike invloed op 'n hulpverlener se ingesteldheid kan hê (Wiener, 1989:20 en Jones, 1993:446). Schaufeli (1990:144) bevestig die voorafgaande deur sy verwysing na die invloed wat 'n stelsel van streng reëls en riglyne op outonome funksionering het. Alhoewel daar binne die SAPD bepaalde prosedures bestaan wat maatskaplikewerk dienslewering direk beïnvloed, is sodanige beperkende faktore in veel minder mate as binne ander Staatsdepartemente en privaat welsynsorganisasies teenwoordig. 'n Voorbeeld hiervan is dat 'n lid nie hulp vanuit die SAPD Bystandsfonds kan ontvang nie, indien sy gegewe situasie nie aan vereiste kriteria voldoen nie. Dikwels is daar geen ander interne hulpbronne waartoe 'n lid hom kan wend nie.

Ratliff (1988:149) sowel as Ross (1988:149) verwys na die negatiewe

invloed wat die *aard* en *tydsduur van administratiewe take* op 'n hulpverlener se ingesteldheid kan hê. SAPD-maatskaplike werkers beskik nie oor statutêre magte nie, en daar word byvoorbeeld nie van hulle verwag om keerdatus vir hofverslae na te kom nie. Verslae waaraan wel keerdatus gekoppel word, hou verband met nie-statutêre take soos dissiplinêre verhore en die lewering van nasorgdienste. Sodanige insette is belangrik, aangesien die maatskaplike werker se aanbeveling vir die neem van weldeurdagte, ingeligte besluite rakende die betrokke lid en/of die organisasie vereis word. Faktore met betrekking tot administratiewe taakuitvoering wat wel die motiveringsvlak van die maatskaplike werkers binne die SAPD kan beïnvloed, is die feit dat sommige werkers al hulle *administratiewe take* self behartig, in 'n poging om vertroulikheid so ver moontlik te handhaaf. Hierdie praktyk kom veral voor waar daar nie 'n spesifieke administratiewe beampte aan 'n maatskaplike werker toegewys is nie, en hy op ad hoc-basis van enige beskikbare beampte gebruik moet maak.

**Rolkonflik** met betrekking tot 'n maatskaplike werker se administratiewe verantwoordelikheid kan ontstaan waar daar oorlading plaasvind, en hy byvoorbeeld terapeutiese verpligtinge sou moes negeer ten gunste van die administratiewe taakuitvoering. Die praktyk toon dat maatskaplike werkers met 'n te hoë werkslas toenemend spanning en skuldgevoelens ervaar as gevolg van administratiewe take wat noodgedwonge agterweë bly. Laasgenoemde stelling word in die literatuur bevestig deur Himle, Jayaratne en Thyness (1993:30) se verwysing na rolkonflik wat ontstaan tussen die begeerte by die hulpverlener om die kliënt se behoeftes te bevredig, teenoor die administratiewe eise wat die reëls en regulasies van die maatskaplike burokrasie voorstaan. Mullins (1994:660-662) identifiseer op sy beurt rolkonflik as 'n bron van



spanning wat binne 'n organisasie teenwoordig kan wees. Sommige SAPD-maatskaplike werkers ervaar rolkonflik in dié verband, aangesien hulle boodskappe ontvang om twee of meer rolle te vervul, wat binne gegewe omstandighede, soos met 'n gebrek aan voldoende personeel, onversoenbaar met mekaar blyk te wees. *Rolspanning* spruit voort vanuit rolkonflik, aangesien die maatskaplike werkers se rol te veel verwagtinge omvat, en daar te veel is om te doen (Kahr, Wolfe, Quinn en Snoek (1964) en Seiber (1974) in Jones (1993:136).

### 3.9

#### DIE INVLOED VAN PERSOONLIKE EN GESINSLEWE

Die belangrike invloed wat stressors in die maatskaplike werker se persoonlike en gesinslewe op werksfunksionering het, word soos volg deur geraadpleegde literatuur bevestig:

Cournoyer (1988) in Ross (1997:54) het bevind dat stressors in die gesinslewe, waaronder *huwelikskonflik*, *finansiële probleme* en *konflikterende beroepslewens*, tot bestaande werkstres kan bydra. Hy meld voorts dat *spanningsvolle lewensgebeure* soos egskedding, siekte en sterftes 'n rol in die proses van beroepstres kan speel.

Wiener (1989:20) verwys na *individuele problematiek* wat die maatskaplike werker se werksfunksionering negatief kan beïnvloed, soos alkoholisme en psigiese probleme. Aansluitend hierby fokus Ratliff (1988:150) op *spesifieke persoonlikheidseienskappe* wat tot gevolg het dat sekere hulpverleners makliker stresreaksies ten opsigte van die werksituasie beleef as ander. Hieronder resorteer faktore soos 'n lae eiewaarde, emosionele onstabiliteit, impulsiwiteit, 'n gebrek aan deursettingsvermoë en onrealistiese doelstellings en verwagtings. Schaufeli (1990:138) beklemtoon ook die kwesbaarheid van hulpverleners met

verwysing na hul idealisme en die koestering van hoë verwagtinge. Dit is duidelik dat bronne van stres, oftewel demotiveerders buite werksverband nie buite rekening gelaat kan word nie.

### 3.10 SAMEVATTING

Voorafgaande bespreking van faktore wat 'n demotiverende invloed op die funksionering van maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD kan hê, weerspieël die verskeidenheid van faktore wat ten opsigte van hulpverleners se algemene funksionering in ag geneem behoort te word. Vir die doel van die empiriese ondersoek is dit belangrik om vas te stel watter van hierdie geïdentifiseerde faktore SAPD-maatskaplike werkers se funksionering strem en watter hulle demotiveer. Die onderskeie stressors, soos vanuit die literatuur geïdentifiseer, word vervolgens in die vraelys met die oog op die loodsing van die empiriese ondersoek vervat.

# HOOFSTUK 4

## EMPIRIESE ONDERSOEK

### 4.1 INLEIDING

Die empiriese studie het ten doel om te bepaal watter faktore 'n demotiverende invloed op die maatskaplike werker verbonde aan die SAPD tot gevolg het. In hierdie hoofstuk word relevante aspekte, onder andere respondente, geldigheid, samestelling van die vraelys en struikelblokke wat ondervind is, omskryf. Resultate vanuit die empiriese ondersoek word in tabelvorm weergegee en bespreek. Bevindinge word, waar van toepassing, met geraadpleegde literatuur sowel as waarnemings vanuit die praktyk gekoppel. Hierdie Hoofstuk vorm dus die basis op grond waarvan die gevolgtrekkings en aanbevelings geformuleer sal word.

### 4.2 TEIKENPOPULASIE

Die teikenpopulasie vir die doel van hierdie studie bestaan uit alle maatskaplike werkers wat op die tydstip wat die ondersoek uitgevoer is, in diens van die SAPD en beskikbaar was. Die totale aantal maatskaplike werkers in diens van die SAPD tydens die uitvoering van die studie is soos volg:

**TABEL 1 : AANTAL MAATSKAPLIKE WERKERS VERBONDE AAN DIE SAPD TYDENS SEPTEMBER 1998**

PROVINSIE	AANTAL
Gauteng	46
Hoofkantoor (Bestuur)	5
Hoofkantoor (Afdelings)	6

Kwa-Zulu Natal	13
Mpumalanga	14
Noord-Kaap	5
Noordwes	7
Noordelike Provinsie	5
Oos-Kaap	32
Vrystaat	9
Wes-Kaap	19
TOTAAL	161

Die teikenpopulasie sluit maatskaplike werkers op alle vlakke van senioriteit in, dit wil sê ook die bestuurskader. Die mees junior rang is dié van maatskaplike werker en die mees senior dié van direkteur. Maatskaplike werkers wat nie aan die proses deelgeneem het nie, sluit die volgende in: diegene met siekverlof, vakansieverlof, kraamverlof, studieverlof, met te min dienservaring binne die SAPD (minder as 6 maande) sowel as diegene wat beskikbaar was, maar verkies het om nie die vraelys te voltooi nie.

#### 4.3 ADMINISTRASIE VAN DIE PROSES

Na afloop van onderhandelinge met die Nasionale Bestuurder: Maatskaplikewerkdienste sowel as die onderskeie Provinsiale Bevelvoerders is 'n Engelse sowel as 'n Afrikaanse weergawe van die vraelys per faks aan elk van bogenoemde persone voorsien. Die betrokke bevelvoerders het hierop die vraelyste na alle beskikbare maatskaplike werkers onder hul bevel versprei.

Die vraelyste is deur die respondente self ingevul. Daar kon telefonies met die navorser in verbinding getree word ingeval van navrae. Voltooide vraelyste is volgens keuse per hand, per pos of per faks na die navorser versend.

#### 4.4 GELDIGHEID VAN DIE ONDERSOEK

Die Psigologie Woordeboek omskryf geldigheid as “'n Eienskap wat toegeskryf word aan stellings of logiese argumente wat gegrond is op waarheid, feite of reëls van die logika “ sowel as “...die mate waarin 'n meetinstrument meet wat dit bedoel is om te meet” (Plug et al, 1989:117). Faktore wat kan dien om die geldigheid van die ondersoek te versterk, is soos volg:

- \* Respondente dra kennis dat die navorser reeds 'n geruime tyd (sedert 1991) aan die SAPD verbonde is. Sy het aanvanklik as Area - maatskaplike werker diens gelewer en funksioneer sedert Julie 1993 as Bevelvoerder : Maatskaplikewerkdienste vir die Provinsie Noord-Kaap.
- \* Voortspruitend vanuit bogenoemde besef die respondente dat die potensiaal vir die verbetering van hul omstandighede bestaan, aangesien die navorser in bestuurshoedanigheid binne die organisasie 'n bepaalde inset sou kon lewer.
- \* Daar is onderneem om die resultaat van die ondersoek aan die Nasionale Bestuurder : Maatskaplikewerkdienste voor te lê. Lede van die Nasionale Bestuur sal dus direk insae hê in faktore wat die maatskaplike werkers se funksionering beïnvloed. Resultate sal ook vir respondente toeganklik wees.
- \* Die feit dat respondente die vraelys anoniem voltooi, dra direk by tot die verhoging van die geldigheid van die resultate. Anonimiteit verseker dat geen respondent blootgestel word deur die beskikbaarstelling van verwerkte resultate nie. Hierdie vrees is veral van toepassing op gebiede waar slegs een maatskaplike werker gesetel is. Geen identifiserende data is derhalwe versoek nie. 'n



Verdere motivering ten opsigte van die anonieme invul van die vraelyste sentreer rondom sommige afdelings waarin vrae van 'n sensitiewe aard aan respondente gerig word. Anonimiteit dra ten opsigte van laasgenoemde by tot 'n verhoging in eerlikheid van response, teenoor dit wat sogenaamde sosiaal aanvaarbaar is sou anonimiteit nie deel van die proses wees nie.

- \* Indelings sowel as afsonderlike vrae soos vervat in die vraelys is teoreties sowel as op spesifieke praktykervaring gefundeer. Daar is so ver moontlik gepoog om 'n wetenskaplike werkwyse te volg, sowel as om baie spesifiek by die respondente se unieke werksomgewing aanklank te vind.

#### 4.5 INHOUD VAN DIE VRAELYS

Die inhoud van die vraelys (sien Bylae A) is soos volg: Die vraelys bestaan uit 63 vrae. Die vrae is in die volgende kategorieë verdeel, naamlik:

- \* Faktore wat met die kantooropset verband hou
- \* Faktore verbandhoudend met die kliëntsisteem
- \* Faktore inherent tot die werk
- \* Die rol en invloed van bestuur
- \* Die rol van kollegiale verhoudings
- \* Organisatoriese struktuur en -samestelling
- \* Faktore wat met die maatskaplike werker self verband hou

#### 4.6 STRUIKELBLOKKE

Die volgende probleme het tydens die implementering van die ondersoek na vore gekom:

- \* 'n Aantal vraelyste wat per faks teruggestuur is was onder meer

vanweë 'n probleem met oorklading van die faksmasjien, onvolledig. Weens die anonimiteitsfaktor kon hierdie probleem nie opgevolg word nie, en moes sommige vraelyste as bedorwe beskou word.

- \* Sommige vraelyste is nie volledig ingevul nie; een bladsy is byvoorbeeld per abuis oorgeslaan.
- \* Enkele vraelyste is nie aan die navorser versend nie, aangesien die dokumente sommige respondente eers na afloop van die gegewe keurdatum bereik het. Hier word onder meer respondente wat tydens die loodsing van die empiriese ondersoek 'n kursus of opleiding deurloop het, ingesluit.
- \* Die navorser kon, vanweë die afwesigheid van sommige respondente weens verlof of ongesteldheid, nie die totale universum bereik nie. Dit het voorts vanuit latere telefoniese terugvoer geblyk dat nie alle respondente die vraelys ontvang het nie.
- \* Slegs heeltemal volledige vraelyste kon tydens dataverwerking benut word. Hierdie aspek het 'n beduidende verskil tussen die aantal respondente wat reageer het en die uiteindelijke persentasie bruikbare vraelyste tot gevolg gehad. Die volledige interpretasie van die invloed wat die onderskeie demotiverders op die respondente se werksfunksionering het, is gekortwiek deur die feit dat 35 % van die respondente dié gedeelte nie deurlopend volledig voltooi het nie. Vanweë die antwoorde wat uitgelaat is, het die navorser besluit om slegs afdelings wat heeltemal volledig is (byvoorbeeld die gedeelte rakende die effek van uitbrandingsimptome), te interpreteer.

#### 4.7

#### RESPONSKOERS

Vanuit die totale teikenpopulasie van 161 maatskaplike werkers aan wie

vraelyste gestuur is, is 127 vraelyste terug ontvang. Van die genoemde 127 vraelyste was 93 bruikbaar. Faktore wat die bruikbaarheid van die oorblywende 34 vraelyste negatief beïnvloed het, was onder meer die uitlaat van vroe deur respondente sowel as vraelyste wat nie volledig per faks deurgestuur is nie. Die genoemde aspekte kon nie met die respondente opgevolg word nie, aangesien die vraelyste anoniem voltooi is. Die totale responskoers beloop 78,9 %, teenoor die responskoers van bruikbare vraelyste wat 57,8 % beloop.

#### **4.8 NAVORSINGSRESULTATE : INLEIDING**

Vervolgens word die resultate van die empiriese ondersoek weergegee en bespreek. Elke afdeling se resultate word in tabelvorm aangebied, waarop 'n bespreking daarvan volg. Bevindinge word deurlopend, waar van toepassing, met geraadpleegde literatuur sowel as voorbeelde vanuit die praktyk gekoppel.

##### **4.8.1 FAKTORE WAT MET DIE KANTOOROPSET VERBAND HOU**

Vrae in hierdie afdeling het hoofsaaklik op fisiese stressors en spesifiek dié wat binne die werksomgewing self geleë is, gefokus. Geïdentifiseerde faktore waarop hier gefokus word, sluit aan by die laerordebehoefte van higiënefaktore wat met veiligheid (volgens Maslow se behoefte-hiërargie) en werksomstandighede (volgens Herzberg se werksmotiveringsmodel) verband hou. Die resultate in hierdie afdeling word in Tabel 2 weergegee.



**TABEL 2 : FAKTORE IN DIE KANTOOROPSET WAT 'N  
DEMOTIVERENDE INVLOED HET**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET KANTOOROPSET	RESPONDENTE n (%)
* Die deel van 'n kantoorruimte	13 (14,0)
* Kantoor ontoeganklik vir lede	38 (40,9)
* Vertroulikheidsdilemma (Kantoor nie klankdig)	29 (31,2)
* Vervoer nie geredelik beskikbaar	29 (31,2)
* Gebrek aan logistiese hulpmiddels	78 (83,9)
* Self verantwoordelik vir administratiewe take	68 (73,1)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Dit blyk vanuit die data weergegee in Tabel 2, dat die stressors wat primêr by respondente aanwesig is, dié faktore is wat om logistiese hulpmiddels, administratiewe taakuitvoering en die toeganklikheid van respondente se kantoor sentreer. 'n Gebrek aan logistiese hulpmiddels sluit onder meer videomateriaal en vakliteratuur in. Die aanduiding dat onvoldoende toerusting 'n stressor vir 78 (83,9%) van die respondente is, korreleer met soortgelyke stressors soos onder meer deur Patel (1989) in Ross (1993:338) geïdentifiseer.

Die hoeveelheid tyd wat aan die afhandel van administratiewe take bestee word, het 'n invloed op 68 (73,1%) van die respondente. Die belangrikste faktor wat hiertoe bydra, is die feit dat respondente meesal nie oor 'n administratiewe beampte beskik wat spesifiek aan die eenheid toegewys is nie, en dus self hierdie take verrig ten einde optimale handhawing van vertroulikheid te verseker. Ter bevestiging van die bostaande resultaat verwys beide Ratliff (1988:149) en Ross (1993:338) na die negatiewe

invloed wat die aard en tydsduur van administratiewe take op 'n hulpverlener se ingesteldheid kan hê.

'n Derde primêre demotiveerder met betrekking tot die kantooropset soos deur 38 (40,9%) van die respondente geïdentifiseer, is die feit dat hulle kantore vanweë die ligging daarvan ontoeganklik vir lede is. Soos reeds in Hoofstuk 3 omskryf, verkies lede dat hulpverlening vanuit 'n kantoor geskied wat weg van ander eenhede, die polisiekantoor sowel as die lede van bestuur geleë is. Indien lede die kantore as toeganklik beskou kan dit bydra om vertroue ten opsigte van die handhawing van vertroulikheid en hulle vrymoedigheid om na personeel verbonde aan die hulpdienste uit te reik, te verhoog.

Ander stressors wat in 'n minder mate as demotiveerders aangedui is, is respondente wat noodgedwonge hul kantoorruimte met 'n kollega/s moet deel [13 (14,0 %)], kantore wat nie klankdig is nie en dus 'n dilemma met betreklik tot vertroulikheid kan skep [29 (31,2 %)], sowel as taakuitvoering wat deur die nie-geredelike beskikbaarheid van vervoer gestrem word (29 [31,2 %]).

#### 4.8.2 FAKTORE VERBANDHOUDEND MET DIE KLIËNTSISTEEM

Die kliëntsisteem bestaan uit alle personeellede verbonde aan die SAPD. Vrae sentreer rondom demotiverende faktore in dié verband. Faktore vanuit die motiveringsteorieë soos in hoofstuk 2 bespreek, het op geïdentifiseerde aspekte rondom die kliëntsisteem betrekking. Die behoefte aan affiliasie en veiligheid, sien figuur 2, word hierby ingesluit.

**TABEL 3 : FAKTORE TEN OPSIGTE VAN DIE KLIËNTSISTEEM  
WAT 'N DEMOTIVERENDE INVLOED HET**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET KLIËNT-SISTEEM	RESPONDENTE n (%)
* Dreigemente deur kliënt/e om leed aan te doen	40 (43,0)
* Seksuele teistering deur kliënt/e	12 (12,9)
* Belewenis van isolasie t.o.v. die funksionele personeel/kliënt	57 (61,3)
* Potensieel gevaarlike situasies (kliënt bv. onstabiel/gewapen)	78 (83,9)
* Weerstand t.o.v. maatskaplikewerkdienlewering	87 (93,5)
* Weerstand t.o.v. probleemerkenning by kliënte	89 (95,7)
* Kliënt met weerstand t.o.v. proses van probleemhantering	77 (82,8)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Slegs een stressor deur respondente ten opsigte van die kliëntsisteem geïdentifiseer toon 'n persentasie laer as 40 %. Een van die primêre demotiveerders sentreer rondom die kliëntsisteem se ingesteldheid ten opsigte van dienslewering en die aanspreek van problematiek. 'n Hoë aantal respondente 89 (95,7 %) word gedemotiveer deur weerstand by die kliëntsisteem ten opsigte van probleemhantering; 87 (93,5 %) deur die kliëntsisteem se weerstand ten opsigte van maatskaplikewerk dienslewering en 77 (82,8 %) deur kliënte wat weerstand bied met betrekking tot die proses van probleemhantering. Du Plessis (1994:43) bevestig die demotiverende effek van 'n algemene geneigdheid tot 'n negatiewe ingesteldheid onder personeel (die kliëntsisteem) ten opsigte van

maatskaplike werkers verbonde aan die bedryfsopset. 'n Primêre bydraende faktor tot hierdie ingesteldheid binne 'n bedryfsopset is onder meer daaraan toe te skryf dat lede verwys word en dat hulle dus dikwels nie uit eie beweging om hulp vra nie. Weerstand teen blootstelling, sal egter altyd deel van die terapeutiese proses uitmaak.

Beide Powell (1994:234) en Weinbach (1994:308) identifiseer fisiese isolasie en gevoelens van isolasie as demotiveerders. 'n Totaal van 57 (61,3 %) van die deelnemende respondente bevestig hierdie uitgangspunt. Ten einde geloofwaardigheid ten opsigte van onder andere die handhawing van vertroulikheid te behou, word maatskaplike werkers binne die SAPD byvoorbeeld genoop om 'n formele afstand met die personeel (dus die kliëntsisteem), wat tog ook hulle kollegas is, te handhaaf.

Agt en sewentig respondente (83,9 %) het aangetoon dat hulle funksionering deur blootstelling aan potensieel gevaarlike situasies negatief beïnvloed word. 'n Voorbeeld hiervan is konfrontasie met gewapende lede wat dikwels onder invloed van middels soos alkohol is, en met selfmoord of gesinsmoord dreig. Maatskaplike werkers is dikwels reeds by sodanige tonele teenwoordig voordat gyselaaronderhandelaars ontbied word. Benewens die invloed van betrokkenheid by lede wat soms onstabiele gedrag toon, meld 40 (43,0 %) van die respondente dat hulle reeds deur kliënte gedreig is en 12 (12,9 %) dat hulle seksueel geteister is deur kliënte. Laasgenoemde twee stressors wat met die proses van dienslewering gepaard gaan, het waarskynlik tot gevolg dat SAPD-maatskaplike werkers gevoelens van isolasie en moontlik 'n gebrek aan ondersteuning en selfs 'n afwesigheid van voldoende beskerming deur die werkgewer ervaar.

#### 4.8.3 FAKTORE INHERENT TOT DIE WERK

Hierdie afdeling fokus op faktore inherent tot die werk self.



Verbandhoudende areas vanuit bestaande motiveringsteorieë (sien Hoofstuk 2) sentreer hoofsaaklik om werksomstandighede en 'n behoefte om te presteer (sien figuur 2) . Die verkreeë resultate blyk soos volg:

**TABEL 4 : FAKTORE TEN OPSIGTE VAN DIE WERKSINHOUD  
WAT 'N DEMOTIVERENDE INVLOED HET**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET WERKS- INHOUD	RESPONDENTE n (%)
* Rondbeweeg in potensiaal gevaarlike of risikogebiede	81 (87,1)
* Gebruik van gemerkte voertuie binne risikogebiede	27 (29,0)
* Gereelde aflê van meer as 100 km na teikenpersoon	54 (58,1)
* Geen intensiewe opvolgdienste vanweë werkslading	63 (67,7)
* Kwalitatiewe oorklading	56 (60,2)
* Kwantitatiewe oorklading	72 (77,4)
* Kulturele- of taalverskille tussen maatskaplike werker en kliënt	49 (52,7)
* Kulturele- of taalverskille tussen maatskaplike werkers onderling	29 (31,2)
* Wanpersepsies ten opsigte van maatskaplikewerkdienste binne SAPD	65 (69,9)
* Vertroulikheidshandhawing	53 (57,0)
* Afwesigheid van statutêre magte	36 (38,7)
* Langtermyn en herhalende aard van problematiek	60 (64,5)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Die belangrikste geïdentifiseerde demotiveerders ten opsigte van werksinhoud sentreer rondom blootstelling aan risikogebiede, oorlading en bestaande wanpersepsies ten opsigte van maatskaplikewerk dienste. Ngai Sek-Yum (1993:30) identifiseer kwantitatiewe oorlading as 'n besliste demotiveerder by maatskaplike werkers. Laasgenoemde korreleer akkuraat met die respons in die praktyk, waar 72 (77,4 %) van die respondente hierdie faktor as demotiveerder identifiseerder. Die reaksie van 63 (67,7) van die respondente ten opsigte van vraag 17 wat fokus op 'n onvermoë om intensiewe opvolgdienste te lewer (sien Bylae A), korreleer met die reaksie ten opsigte van vraag 18 wat kwantitatiewe oorlading reflekteer. Dit sou 'n natuurlike uitvloeisel wees dat maatskaplike werkers wat onder 'n voortdurende hoë gevallelading gebuk gaan, nie in staat sou wees tot die lewering van intensiewe opvolgdienste nie.

Aansluitend hierby bevestig 56 (60,2 %) van die respondente die demotiverende rol van kwalitatiewe oorlading, met ander woorde die effek van taakhantering met 'n deurlopende hoë moeilikheidsgraad (Ratliff, 1998:149). Voorbeelde hiervan is lede wat met selfmoord dreig en die post-traumatische stressindroom. 'n Verdere verwante demotiveerder hou verband met die langtermyn en herhalende aard van problematiek. 'n Totaal van 60 respondente (64,5 %) beleef laasgenoemde tendens as 'n demotiveerder. Schaufeli (1990:136-137) verwys spesifiek na die demotiverende effek van 'n gevallelading wat hoofsaaklik uit uiters moeilike kliënte bestaan, sowel as voortdurende konfrontasie met komplekse problematiek waarvoor daar oënskynlik geen eenvoudige oplossing bestaan nie.

Dit blyk vanuit respondente se reaksie dat hul algemene werkfunksionering beïnvloed word deur die feit dat hulle voortdurend in potensieel gevaarlike gebiede moet rondbeweeg. Van die 81 (87,1 %) wat gereeld in risikogebiede rondbeweeg, blyk diegene wat tydens die proses van gemerkte voertuie gebruik moet maak, in die minderheid te wees

27 (29,0 %). Die teenwoordig van hierdie stressors stem ooreen met Schultz (1998:54-55) se verwysing na navorsing deur Lampkin tydens 1984 gedoen. Laasgenoemde het bevind dat 31% vanuit 'n steekproef van 500 maatskaplike werkers geweld tydens tuisbesoeke en 61 % geweld in hul omgewing vrees.

'n Totaal van 54 respondente (58,1 %) meld dat hul funksionering deur die gereelde aflê van afstande meer as 100 km ten einde hul teikensisteem te bereik, beïnvloed word. Vanuit die gegewe 58,1 % meld 24,1 % dat hulle meesal (75 % van die tyd) hierdeur geaffekteer word.

Die handhawing van vertroulikheid is een van die unieke dilemmas waarmee maatskaplike werkers in die bedryfsopset gekonfronteer word. Hierdie aspek kom ter sprake wanneer 'n maatskaplike werker soms in bepaalde omstandighede genoodsaak word om in organisasiebelang op te tree. Dat die handhawing van vertroulikheid 'n dilemma is, word deur die responssyfer van 59 (57 %) van die respondente onderskryf.

Dit blyk ten opsigte van die afwesigheid van statutêre magte by bedryfsmaatskaplike werkers dat 36 (38,7 %) hierdie aspek as 'n stressor ervaar. 'n Moontlike faktor wat hier 'n rol kan speel, is dat 'n aantal maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD hulle nog midde-in die proses bevind om hulself in die toenemend gespesialiseerde rol van bedryfsmaatskaplike werkers te sien - waar dienslewering dus primêr op 'n optimale produktiewe werknemer gefokus is en nie op take soos hantering van sorgbehoewende kinders of administrasie van pensioene nie.

Die gegewe resultate rondom kultuur- en taalverskille dui aan dat die maatskaplike werker-kliënt verhouding negatief hierdeur beïnvloed word. 'n Totaal van 49 (52,7 %) teenoor 29 (31,2 %) het aangedui dat hierdie aspek hulle verhoudinge op kollegiale vlak beïnvloed. 'n Groot aantal respondente 65 (69,9 %) het aangetoon dat wanpersepsies ten

opsigte van Maatskaplikewerkdienste binne die SAPD 'n demotiverende invloed op hulle uitoefen.

#### 4.8.4 DIE ROL EN INVLOED VAN BESTUUR

Die begrip "bestuur" bedoel vir doeleindes van hierdie afdeling die supervisors of konsultante binne die afdeling Maatskaplikewerkdienste, sowel as lede van die funksionele bestuur, waar onder provinsiale en areabestuur. Verwante aspekte vanuit motiveringsteorieë ten opsigte van hierdie afdeling sluit veral aan by sosiale en status behoeftes, soos in figuur 2 geïllustreer. Resultate ten opsigte van hierdie gedeelte in die empiriese ondersoek word vervolgens in tabel 5 voorgestel:

**TABEL 5 : DEMOTIVERENDE FAKTORE VERBANDHOUDEND MET BESTUUR**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET BESTUUR	RESPONDENTE n (%)
* Ontoereikende ondersteuning deur supervisor	37 (39,8 %)
* Gebrek aan kundigheid by supervisor	27 (29,0 %)
* Gebrek aan ondersteuning deur Provinsiale/ Area Bestuur	62 (66,7 %)
* Gebrek aan ondersteuning en betrokkenheid vanaf Nasionale Hoofkantoor (Maatskaplikewerkdienste)	68 (73,1 %)
* Maatskaplikewerkdienste nie 'n integrale deel van komponent Menslike Hulpbronbestuur	52 (56,0 %)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)



Die oorwegende respons vanuit Tabel 5 dui daarop dat die betrokke respondente 'n algemene gevoel van 'n gebrek aan voldoende ondersteuning vanaf die bestuurskader, vakkundig sowel as administratief, ervaar. Die grootste aantal respondente, naamlik 68 (73,1 %), is van mening dat ondersteuning en betrokkenheid vanaf Nasionale Hoofkantoor : Maatskaplikewerkdienste nie genoegsaam in dié behoefte voorsien nie. 'n Soortgelyke belewenis word ten opsigte van die supervisor 37 (39,8 %) en bestuur op provinsiale- en areavlak 62 (66,7 %) gedokumenteer. Pines en Aronson (1988:59) bevestig dat die bied van ontoereikende ondersteuning deur maatskaplike werkers demotiverende gevolge kan hê. Wiener (1989:20) stel dit dat 'n gebrek aan ondersteuning van 'n supervisor of bestuur ten opsigte van faktore soos 'n maatskaplike werker se spanningshantering, sy werksfunksionering en produktiwiteit ernstig kan benadeel. Faktore soos aangedui deur vraag 28 en 29 wat op ondersteuning vanaf bestuur fokus, kan moontlik aansluit by 'n belewenis van isolasie van die res van die organisasie of personeel, soos in vraag 9 aangedui.

Die gebrek aan kundigheid by supervisors soos deur 27 (29,0 %) van die respondente aangedui, kan moontlik sy oorsprong daarin hê dat sommige supervisors oor geen formele opleiding ten opsigte van hierdie spesialiteitsgebied beskik nie. 'n Soortgelyke leemte ten opsigte van vakkundige kennis kan moontlik spruit uit die feit dat sommige respondente forensiese maatskaplike werk verrig. Forensies maatskaplike werkers is in hierdie stadium meestal op eksterne konsultante vir vakkundige leiding aangewese. Beide Ratliff (1988:149) sowel as Wiener (1988:20) wys daarop dat swak of ontoereikende leierskap tot demotivering by hulpverleners kan lei.

Die aantal respondente 52 (56,0 %) wat ervaar dat Maatskaplikewerkdienste tans nie 'n integrale deel van die komponent Menslike Hulpbronnbestuur vorm nie, kan moontlik spruit uit faktore soos 'n kompeterende

ingesteldheid tussen die onderskeie komponente, wanpersepsies ten opsigte van die onderskeie rolle en eenhede wat nie werklik fokus op bemarking of die aanspreek van wanpersepsies nie.

#### 4.8.5

#### DIE ROL VAN DIE KOLLEGIALE VERHOUDINGS

Kollegas verwys in hierdie geval na mede-maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD. Soos in figuur 2 aangedui, word kollegiale verhoudings in motiveringsteorieë deur sosiale en status behoeftes omsluit. Resultate ten opsigte van die rol van kollegiale verhoudings word in tabel 6 voorgestel en daaropvolgend bespreek.

**TABEL 6 : DEMOTIVERENDE FAKTORE TEN OPSIGTE VAN KOLLEGAS**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET KOLLEGAS	RESPONDENTE n (%)
* Gebrek aan ondersteuning deur mede-maatskaplike werkers	42 (45,2)
* 'n Oordrewe kompeterende ingesteldheid onderling	40 (43,0)
* Persoonlikheidsverskille tussen maatskaplikewerkers en kollegas	31 (33,3)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Respondente se reaksie op hierdie afdeling (sien Bylae A) dui aan dat problematiek rondom kollegiale verhoudings nie sodanig 'n primêre stressor is nie, indien daar 'n vergelyking met aanduiders in ander afdelings getref word. Die faktor in hierdie afdeling wat as belangrikste demotiveerder aangedui word, is dat 42 (45,2 %) van die respondente 'n gebrek aan ondersteuning deur mede-maatskaplike werkers aanvaar.

Schaufeli (1990:139) bevestig die belang van kollegas as bron van ondersteuning.

'n Verdere aanduiding van ongemak rondom kollegiale verhoudings vanuit die gegewe data toon dat 40 (43,0 %) van die respondente ervaar dat kollegas 'n oordrewe kompeterende ingesteldheid openbaar. Persoonlikheidsverskille as stressor tussen kollegas blyk in 'n mindere mate 31 (33,3 %) van die gevalle 'n demotiverende effek te hê. Verdere resultate ten opsigte van persoonlikheidsverskille toon dat hierdie faktor 'n 71 % van die gevalle slegs "soms" (25 % van die tyd) 'n demotiverende effek op respondente het. Hierdie faktor skyn dus nie die betrokke respondente se funksionering uitermate te beïnvloed nie.

Voorafgaande resultate word bevestig deur bronne uit die literatuur. Tauer (1990:47) verwys na mededinging en 'n gebrek aan waardering onder kollegas as stressor. Navorsers soos Greenberg (1990:276) verwys na die demotiverende effek van kantoorpolitiek, terwyl beide Ratliff (1988:149) en Wiener (1989:20) na die demotiverende effek van gebrekkige interaksie van kollegas verwys.

#### 4.8.6 ORGANISATORIESE STRUKTUUR EN -SAMESTELLING

Hierdie afdeling sluit aspekte in soos bevorderingstrukture, salarisskale en spesifieke organisatoriese vereistes, soos dat maatskaplike werkers gereedstaandiens moet verrig. Faktore soos hier bespreek sluit direk aan by motiveerders (McClelland se prestasieмотiveringsteorie van 1961) sowel as higiëneфактore van Herzberg se werksмотiveringmodel (1959) (sien figuur 2). Resultate verkry vanuit ingesamelde data is soos volg:

**TABEL 7 : FAKTORE TEN OPSIGTE VAN DIE ORGANISATORIESE STRUKTUUR EN SAMESTELLING WAT 'N DEMOTIVERENDE INVLOED HET**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET ORGANISATORIESE STRUKTUUR EN - SAMESTELLING	RESPONDENTE n (%)
* 'n Ontoereikende salaris	74 (79,6)
* Afwesigheid van 'n funksionele rang	47 (50,5)
* Afwesigheid van risikotoelaag	62 (66,7)
* Oortyddiens meer as een keer per week	50 (53,8)
* Gereedstaandiens meer as een week per maand	32 (34,4)
* Beperkte verlof weens 'n tekort aan personeel	27 (29,0)
* Onvoldoende geleentheid tot selfontwikkeling	43 (46,2)
* Beperkte geleentheid tot bevordering	64 (68,8)
* Ontoereikende of beperkte hulpbronne	78 (83,9)
* Verlaagde produktiwiteit weens groot geografiese afstande	48 (51,6)
* Beperkte beskikbaarheid van lede weens faktore soos skofte en 'n personeeltekort	76 (81,7)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Resultate soos verwerk in tabel 7 toon dat 'n beduidende aantal demotiveerders in aspekte rondom die organisatoriese struktuur en -samestelling geleë is. Die gegewe resultate sluit aan by 'n uitgangspunt van Pines en Aronson (1988:101) dat burokrasieë (soos die SAPD) met eienskappe soos 'n hoë mate van gesentraliseerde besluitneming, ge-



brek aan erkenning, oorlading en 'n formele hiërargiese struktuur met uitgebreide reëls en prosedures meer geneig is om werknemers se funksionering negatief te beïnvloed.

Alhoewel navorsers van mekaar verskil of salarisse as instandhoudingsfaktor (McLoud, 1989:52) of motiveerder (Fry, 1989:9; Vinokur-Kaplan, 1990:85 en Rautkis en Koeske, 1994:43) dien, toon die respondentresultate aan dat 74 (79,6 %) van hulle hul salarisse as ontoereikend beskou en dat hulle funksionering negatief daardeur beïnvloed word. Alhoewel 31,1 % aangetoon het dat hulle funksionering soms (25 % van die tyd) hierdeur benadeel word, het 30% op hul beurt aangedui dat hul funksionering altyd (100% van die tyd) deur hierdie aspek gestrem word.

'n Totaal van 47 (50,5 %) respondente ervaar die afwesigheid van 'n funksionele rang as stressor. Hierdie tendens kan moontlik verband hou met die feit dat maatskaplike werkers binne die SAPD hul dikwels binne 'n soort niemandsland ten opsigte van status bevind. As vakkundiges vorm hierdie groep nie werklik deel van die burgerlike en hoofsaaklik klerklike kader nie. Alhoewel die maatskaplike werkers oor offisierstatus beskik, beskik hulle nie meer (soos aanvanklik die geval was) oor funksionele range nie. Voortvloeiend vanuit die afwesigheid van 'n funksionele rang heg diegene wat wel oor range beskik, nie altyd waarde aan 'n vakkundige aanbeveling nie. Daarteenoor is lede meer geneig om gemaklik te voel wanneer daar tydens terapie byvoorbeeld nie 'n offisier - onderoffisier - situasie geld nie.

'n Groot aantal respondente 62 (66,7 %) het aangedui dat hulle afwesigheid van 'n risiko toelaag as demotiveerder ervaar. Faktore soos die verrigting van oortyddiens toon 'n hoë frekwensie en die verrigting van gereedstaandien meer as een week per maand is onderskeidelik deur 50 (53,8 %) en 32 (34,4 %) van die respondente as demotiverende

faktore aangedui. Hierdie drie geïdentifiseerde tendense kan met verskeie faktore, waaronder kwantitatiewe oorlading (vraag 19) en die teenwoordigheid van die uitbranding simptome (vraag 45) verband hou. Aansluitend by die voorafgaande resultate beskou navorsers soos Burns (1988:55), Fry (1989:9) asook Zastrow (1984) in Smit (1990:126) lang werksure sowel as die verrigting van oortyd diens as demotiveerder.

Oorlading tesame met 'n voortdurende tekort aan personeel het beperkte geleentheid tot vakansieverlof tot gevolg. Die feit dat maatskaplike werkers dikwels 'n hoë mate van pligsbesef en verantwoordelikhedsin het, dra verder by dat hierdie vakkundiges nie geredelik vakansieverlof neem nie. Die demotiverende invloed van beperkte verlof word bevestig deur die 27 (29,0 %) van respondente wat hierdie faktor as demotiveerder tydens die opname aangedui het.

Onvoldoende geleentheid tot selfontwikkeling het 43 (46,2 %) van die gevalle 'n demotiverende invloed op respondente. Bydraende faktore hiertoe kan gesentreer wees rondom oorlading, verwante faktore soos 'n algemene tekort aan vakkundige personeel en beperkte beskikbaarheid van fondse om opleidingsbehoefte aan te spreek.

Die demotiverende effek van beperkte geleentheid tot bevordering word deur die literatuur sowel as verwerkte data vanuit die opname bevestig. Sowat 64 (68,8 %) van die respondente identifiseer hierdie aspek as 'n demotiveerder. 'n Hoeveelheid van 16,3 % uit hierdie 64 (68,8 %) het aangetoon dat hul funksionering "altyd" (100 % van die tyd) beïnvloed word. Die demotiverende effek van beperkte geleentheid tot bevordering word deur Wiener (1989:20) en Greenberg (1990:271) beklemtoon. Die invloed hiervan sluit direk aan by die hoërordebehoefte naamlik groei, prestasie en erkenning uit die motiverings storieë wat dus on vervuld gelaat word soos in figuur 2 aangedui.

Dat effektiewe dienslewering en optimale produktiwiteit beduidend deur faktore soos beperkte hulpbronne, die aflê van groot geografiese afstande en beperkte beskikbaarheid van die kliëntsisteem benadeel word, word aangedui uit die resultate ten opsigte van vraag 42 - 44 in Tabel 7. Beperkte of ontoereikende hulpbronne word deur 78 (83,9 %) van die respondente as demotiveerder aangetoon. Verdere bronne uit die literatuur waaronder Ratliff (1988:149), Wiener (1989:201) en Greenberg (1990:271), identifiseer 'n gebrek aan hulpbronne om kliëntebehoefte te bevredig, as faktor wat hulpverleners se algemene motiveringsvlak negatief beïnvloed. 'n Kleiner hoeveelheid 48 (51,6 %) word deur groot geografiese afstande beïnvloed.

'n Demotiveerder wat effektiewe dienslewering binne die SAPD strem, is die beperkte beskikbaarheid van kliënte. 'n Totaal 76 (81,7 %) van die respondente het hierdie faktor as primêre stressor geïdentifiseer. Hierdie verskynsel kan toegeskryf word aan faktore soos beperkte beskikbaarheid van vervoer, 'n voortdurend tekort aan personeel en die stelsel van skofwerk wat binne hierdie organisasie van toepassing is. Groepwerk as metodiek in Maatskaplike Werk word veral deur hierdie faktore gekortwiek.

#### 4.8.7

#### **FAKTORE WAT MET DIE MAATSKAPLIKE WERKER SELF VERBAND HOU**

In hierdie gedeelte word gefokus op faktore wat met die maatskaplike werker se persoonlike lewe en die moontlik demotiverende invloed daarvan op sy funksionering as maatskaplike werker verband hou. Faktore wat met die maatskaplike werker self (soos deur die gegewe aspekte geïdentifiseer) verband hou, sluit aan by die bestaansbehoefte sowel as sosiale en selfverwesenlikingsbehoefte soos in figuur 2 aangetoon. Verwerkte data blyk soos volg:

**TABEL 8 : DEMOTIVERENDE FAKTORE WAT MET DIE  
MAATSKAPLIKE WERKER SELF VERBAND HOU**

FAKTORE VERBANDHOUDEND MET DIE MAATSKAPLIKE WERKER SELF	RESPONDENTE n (%)
* Simptome van uitbranding	49 (52,7)
* Huwelikspanning	14 (15,1)
* Konflik binne gesins- of familieverband	18 (19,4)
* Verhoudingspanning	7 ( 7,5)
* Midde 'n egskeidingsproses	4 ( 4,3)
* Tweeledige rol	51 (54,8)
* Sterfte van 'n betekenisvolle persoon	13 (14,0)
* Fisiese problematiek	12 (13,0)
* Betekenisvolle persoon met psigiese problematiek	11 (11,9)
* Siekte van 'n betekenisvolle persoon	13 (14,0)
* Finansiële problematiek	22 (23,7)
* Onbeplande swangerskap	5 ( 5,4)
* Ontoereikende kommunikasievermoëns	8 ( 8,6)
* Ontoereikende selfbeeld	5 ( 5,4)
* Oormatige verbruik van alkohol	3 ( 3,2)
* Oormatige gebruik van ander middels (bv. rook, medikasie)	8 ( 8,6)
* Versteurde slaappatroon	31 (33,3)
* Gewigsprobleem	14 (15,1)
* Afname in seksuele belangstelling	18 (19,4)

n = 93 (meer as een antwoord kon gegee word)

Ten spyte van die feit dat vraelyste anoniem voltooi is, het die navorser verwag dat die minder persoonlike en dus "veiliger" vrae in hierdie afde-



ling meer geredelik as dié direk gesentreer binne respondente se persoonlike ruimte beantwoord sou word. Die inhoud van aspekte wat aangeraak word, is egter sodanig dat nie net die uitskieters as beduidend beskou word nie, maar dat die blote teenwoordigheid van 'n verskynsel soos oormatige alkoholverbruik kommerwekkend is. Daar word aanvaar dat resultate, vanweë die persoonlike aard van die vrae 'n onder beklemtoning van die ware stand van sake is.

'n Totaal van 49 (52,7 %) van die respondente het aangetoon dat hulle simptome van uitbranding beleef. Die merkbare invloed van uitbrandingsimptome op die betrokke respondente blyk duidelik vanuit onderstaande tabel (9).

**TABEL 9 :   EFFEK VAN UITBRANDINGSIMPTOME OP  
FUNKSIONERING VAN MAATSKAPLIKE WERKERS**

INVLOED VAN UITBRANDINGSIMPTOME OP FUNKSIONERING:	RESPONDENTE n %
Geensins	0 ( 0)
Soms (25 %)	23 (47,0)
Dikwels (50 %)	11 (22,4)
Meestal (75 %)	11 (22,4)
Altyd (100 %)	4 ( 8,2)

$n = 49$

'n Volgende stressor wat spesifiek deur respondente as demotiveerder aangedui word, is die invloed wat die vertolking van 'n tweeledige rol (beroep teenoor gesin) op 51 (54,8 %) van die respondente se funksionering het. Ross (1997:62) bevestig die invloed van hierdie stressor. Tydens haar navorsing het 46 % van die respondente, almal maatskaplike werkers, aangetoon dat gesins- en beroepskonflikete 'n wesenlike

stressor is. Indien die hoë persentasie respondente wat rolkonflik (vraag 50) ervaar, in ag geneem word, is daar 'n waarskynlikheid dat die insidensie van verhoudingspanning veel hoër is as deur die respondente aangedui.

'n Kommerwekkende persentasie respondente 31 (33,3 %) het aange-  
toon dat hulle probleme rondom 'n versteurde slaappatroon ervaar. Hierdie tendens bevestig dat 'n beduidende aantal respondente stres ervaar, hetsy in beroeps-, gesins- of persoonlike verband.

Finansiële problematiek is deur 22 (23,7 %) van die respondente as stressors geïdentifiseer. Ander demotiveerders wat in mindere of meerdere mate hiermee verband hou, sentreer rondom spanning in die gesin en verhoudings met ander betekenisvolle persone. Die grootste aantal respondente wat verhoudingspanning as stressor identifiseer, het gefokus op konflik binne gesins- of familie verband 18 (19,4 %).

Die teenwoordigheid van huwelikspanning is deur 14 (15,1 %) van die respondente aangedui, verhoudingspanning deur 7 (7,5 %) en 4 (4,3 %) het gemeld dat hulle hulself midde 'n egskeidingsproses bevind. Die funksionering van 13 (14,0 %) word deur die sterfte van 'n betekenisvolle persoon beïnvloed, terwyl 11 (11,9 %) aan 'n betekenisvolle persoon met psigiese problematiek en 13 (14,0 %) aan 'n betekenisvolle persoon met 'n siektetoestand blootgestel is. Hierdie faktore kan bydra dat maatskaplike werkers oor verminderde energie vir taakuitvoering beskik sowel as beklemtoon dat daar 'n besondere behoefte aan ondersteuning bestaan.

Op 'n meer direkte, persoonlike vlak word 5 (5,4 %) negatief deur 'n onbeplande swangerskap beïnvloed. Twee verwante faktore, naamlik ontoereikende kommunikasievermoëns [8 (8,6 %)] en 'n ontoereikende selfbeeld [5 (5,4 %)], is geïdentifiseer. Alhoewel die aanduiding van

oormatige verbruik van alkohol [3 (3,2 %)] en ander middels, waaronder medikasie en rook [8 (8,6 %)] laag is, wek die blote teenwoordigheid daarvan kommer. Probleme rondom oorgewig of ondergewig is deur 14 (15,1 %) van die respondente as stressors aangedui. 'n Afname in seksuele belangstelling is deur 18 (19,4 %) van die respondente as bestaande stressors geïdentifiseer. Die aanduiding ten opsigte van oormatige gebruik van middels sowel as 'n afname in seksuele belangstelling sluit hul moontlik aan by simptome wat op die teenwoordigheid van die uitbrandingsindroom dui.

Elke geïdentifiseerde faktor in hierdie afdeling word deur Ross (1987:63) se navorsing onder maatskaplike werkers in Suid-Afrika bevestig. Resultate soos deur laasgenoemde navorser verkry, tesame met die resultate deur hierdie opname bekom, bevestig vorige bevindings van Dohrenwend en Dohrenwend (1974) rondom die rol van spanningsvolle lewensgebeure soos sterfte, egskeiding en siekte as rolspeler by werkstres (Ross 1997:63-64).

Resultate verkry ten opsigte van vrae in hierdie afdeling toon dat die SAPD-maatskaplike werker met spesifieke persoonlike stressors te kampe het. Die gevolglike oorstroom van verbandhoudende simptomatologie na die werksituasie en die gepaardgaande demotiverende invloed van hierdie stressors is onvermydelik.

#### 4.9 SAMEVATTING

Die resultate, soos vanuit die empiriese ondersoek verkry, dui aan dat daar spesifieke demotiverende faktore, vanoor die hele spektrum soos ondersoek, teenwoordig is. Die grootste aantal geïdentifiseerde demotiveerders sentreer rondom faktore wat met die organisasie verband hou, en in 'n mindere mate met faktore geleë in respondente se persoonlike lewe. Die tendens rondom die teenwoordigheid van die uit-

brandingsindroom onder respondente is kommerwekkend. Gevolgtrekkings en aanbevelings soos voortvloeiend vanuit die empiriese ondersoek word vervolgens in hoofstuk 5 weergegee.

# HOOFSTUK 5

## GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

### 5.1 INLEIDING

Die doel van hierdie studie was om riglyne vir die ontwikkeling van 'n motiveringsprogram vir maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD daar te stel. Vanuit 'n teoretiese perspektief is "motivering" omskryf, en die onderskeie motiveringsteorieë is kortliks saamgevat. 'n Oorsig van faktore wat 'n demotiverende invloed op werknemers kan hê, is vanuit geraadpleegde literatuur gebied. Hierdie geïdentifiseerde faktore is daaropvolgend met voorbeelde in die praktyk verbind. Laasgenoemde voorbeelde het primêr hul oorsprong in die praktyk, soos deur die navorser as bedryfsmaatskaplike werker binne die SAPD waargeneem.

Ingesamelde data, soos vanuit die empiriese ondersoek bekom, dui daarop dat spesifieke demotiveerders by maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD teenwoordig is. In hierdie hoofstuk word op die formulering van spesifieke gevolgtrekkings en aanbevelings in bogenoemde verband gefokus. Gevolgtrekkings word gemaak op grond van die respondente se ervaring en belewenis as SAPD-maatskaplike werkers. Aanbevelings word gerig op die daarstelling van meganismes om demotivering by SAPD-maatskaplike werkers teen te werk.

## 5.2

### **GEVOLGTREKKINGS : EMPIRIESE ONDERSOEK**

Aangesien die empiriese ondersoek 'n beduidende responskoers van 57,8 % opgelewer het, kan daar met vrymoedigheid vanuit hierdie data veralgemeen word. Die resultate van die empiriese ondersoek bevestig dat verskeie faktore 'n demotiverende effek op maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD het. Stressors is ten opsigte van elke gebied waarop tydens die empiriese ondersoek gefokus is, geïdentifiseer. Die grootste aantal geïdentifiseerde demotiveerders sentreer rondom faktore rakende die aard van taakuitvoering, die ontvanger van hulpverlening en die hoeveelheid ondersteuning wat die maatskaplike werker tydens hierdie proses ontvang. Gevolgtrekkings voortspruitend vanuit die resultate sal gemaak word oor faktore wat met die kantooropset verband hou, faktore verbandhoudend met die kliëntsisteem, faktore inherent tot die werk, die rol en invloed van bestuur, die rol van kollegiale verhoudings, organisatoriese struktuur en -samestelling en faktore wat met die maatskaplike werker self verband hou.

#### 5.2.1

#### **FAKTORE WAT MET DIE KANTOOROPSET VERBAND HOU**

Die belangrikste demotiveerder wat met die kantooropset van die SAPD-maatskaplike werker verband hou, sentreer rondom 'n gebrek aan logistiese hulpmiddels en die feit dat respondente se produktiwiteit deur die verrig van administratiewe take negatief beïnvloed word. 'n Gebrek aan logistiese hulpmiddels dra onder andere by tot 'n vermindering in die gehalte van vakkundige insette, byvoorbeeld weens 'n terapeuties ontoereikende omgewing en 'n gebrek aan visuele hulpmiddels.

Ten opsigte van die uitvoer van administratiewe take, bestee respondente noodgedwonge belangrike tyd aan nie-vakkundige take, onder meer om die handhawing van vertroulikheid te optimaliseer. Ander beduidende demotiveerders ten opsigte van die kantooropset geïdentifiseer, hou verband met kantore wat vanweë die ligging daarvan toeganklikheid vir lede beperk en taakuitvoering wat vanweë die beperkte beskikbaarheid van vervoer gestrem word.

### 5.2.2 FAKTORE VERBANDHOUDEND MET DIE KLIËNTSISTEEM

Ten opsigte van faktore wat met die kliëntsisteem verband hou, is weerstand teen hulpverlening, die risiko's verbonde aan laasgenoemde proses en gevoelens van isolasie die primêre bronne van demotivering. Die groot aantal respondente wat tydens dienslewering voortdurend met potensieel gevaarlike situasies, soos lede wat onstabiel en/of gewapen is, gedemotiveer word, wek veral kommer. Aansluitend hierby het 40 (43 %) van die respondente aangetoon dat hulle deur lede gedreig is. Die resultate dui aan dat onsekerheid ten opsigte van persoonlike veiligheid sowel as voortdurende weerstand van die kliëntsisteem teen hulpverlening 'n spesifieke demotiverende effek op SAPD-maatskaplike werkers tot gevolg het.

### 5.2.3 FAKTORE INHERENT TOT DIE WERK

Vanuit die afdeling wat op faktore inherent tot die werk fokus, is demotiveerders geïdentifiseer wat primêr sentreer rondom oorlading wat opvolgdienste kortwiek, die langtermyn en herhalende aard van problematiek en blootstelling aan risikogebiede. Die demotiverende



effek wat blootstelling van respondente aan risikogebiede of potensieel gevaarlike gebiede het, korreleer met die groot aantal respondente wat negatief deur blootstelling aan risikosituasies binne terapeutiese verband beïnvloed word. Sien paragraaf 5.2.2 supra. Dat 72 (77,4 %) van die respondente probleme met kwantitatiewe oorlading het, sluit aan by die 63 (67,7 %) wat gedemotiveer word deur 'n onvermoë tot die lewering van intensiewe opvolgdienste.

#### **5.2.4 DIE ROL EN INVLOED VAN BESTUUR**

Die gemene deler ten opsigte van die rol en invloed van bestuur dui op 'n belewenis van 'n gebrek aan ondersteuning in die algemeen. Hier word sisteme uit die vakkundige sowel as funksionele sektor geïdentifiseer. Respondente identifiseer, in dié afdeling van die empiriese ondersoek, 'n gebrek aan ondersteuning en betrokkenheid vanaf Nasionale Hoofkantoor : Maatskaplikewerkdienste (vakkundig) en ook vanaf die provinsiale-/area bestuur (funksioneel) as primêre bronne van demotivering. In vergelyking dui respondente 'n merkbaar meer positiewe gesindheid ten opsigte van hul onderskeie supervisors aan, alhoewel 27 (29 %) van mening is dat supervisors se kundigheid moet vermeerder. Dat maatskaplikewerkdienste in verskeie provinsies/areas nog nie optimaal geïntegreerd met die komponent Menslike Hulpbronbestuur funksioneer nie, is ook deur 'n beduidende aantal respondente as demotiveerder aangedui.

#### **5.2.5 DIE ROL VAN KOLLEGIALE VERHOUDINGS**

Die teenwoordigheid van problematiek met betrekking tot kollegiale verhoudings presenteer tot 'n mindere mate in vergelyking met die



ander fokusareas. Die belangrikste demotiveerder wat hier presenteer, is 'n gebrek aan ondersteuning deur mede-maatskaplike werkers. Laasgenoemde hou voorts verband met die negatiewe effek wat 'n oordrewe, kompeterende ingesteldheid onderling, op respondente se funksionering het. Soos reeds genoem vertolk kollegiale verhoudinge, in vergelyking met ander geïdentifiseerde faktore, nie 'n primêre rol ten opsigte van demotivering by SAPD-maatskaplike werkers nie.

#### 5.2.6 ORGANISATORIESE STRUKTUUR EN -SAMESTELLING

'n Beduidende aantal demotiveerders is ten opsigte van bovermelde aspek geïdentifiseer. Die belangrikste demotiveerders, soos deur die betrokke respondente aangedui, hou verband met ontoereikende of beperkte hulpbronne, die beperkte beskikbaarheid van die kliëntsisteem, 'n ontoereikende salaris en beperkte geleentheid tot bevordering. Geïdentifiseerde demotiveerders wat met 'n ontoereikende salaris verband hou, sluit die afwesigheid van 'n risikotoelaag, 'n hoë frekwensie van oortyddiens en gereedstaandien, sowel as beperkte verlof weens personeeltekorte in. Die omvangryke implikasie van ontoereikende of beperkte hulpbronne soos deur 78 (83,9 %) van die respondente as demotiveerder aangedui, spreek vanself. Die produktiwiteit van 'n beduidende aantal respondente [48 (51,6 %)] word verlaag weens groot geografiese afstande wat na die kliëntsisteem afgelê moet word. Laasgenoemde demotiveerder sluit aan by die stressor in tabel 4 van hoofstuk 4 geïdentifiseer, naamlik dat 54 (58,1 %) respondente op gereelde basis meer as 100 km na 'n kliënt moet aflê.

### **5.2.7 FAKTORE WAT MET DIE MAATSKAPLIKE WERKER SELF VERBAND HOU**

Die navorser het verwag dat respondente die sogenaamde “veiliger” vrae, soos dié met betrekking tot uitbranding meer geredelik op openhartige wyse sou hanteer, as ander, meer persoonlike vrae. Nieteenstaande die voorafgaande was bepaalde faktore beduidend. Daar word aanvaar dat resultate, vanweë die persoonlike aard van die vrae, ’n onderbeklemtoning van die werklikheid is. Primêre faktore as demotiveerders geïdentifiseer, is simptome van uitbranding, die eise wat tweeledige rolvervulling (beroep teenoor gesin) stel en finansiële problematiek. Ander faktore, soos ’n versteurde slaappatroon [31 (33,3 %)], gewigsprobleme en ’n afname in seksuele belangstelling kan moontlik simptome van die teenwoordigheid van uitbrandingsindroom wees. Verhoudingspanning, hetsy onder andere binne huwelik-, gesins- of familieverband blyk ’n duidelike demotiverende effek te hê.

### **5.3 AANBEVELINGS**

Voortspruitend vanuit die gegewe navorsingsresultate en gevolgtrekkings, word die volgende aanbevelings gemaak:

#### **5.3.1 KOMMUNIKASIE VAN RESULTATE AAN RELEVANTE ROLSPELERS**

Daar word aanbeveel dat:

- 1) ’n Voorlegging van navorsingsresultate op formele wyse aan die Nasionale Bestuurder : Maatskaplikewerkdienste sowel as

die onderskeie Provinsiale Bevelvoerders gemaak word.

- 2) 'n Opsomming van die navorsingsresultate aan alle SAPD-maatskaplike werkers beskikbaar gestel word.
- 3) Die Nasionale Bestuurder : Maatskaplikewerkdienste 'n strategiese beplanningssessie sal inisieer, om aksie te beplan, waarvolgens verdere aanbevelings insake die betrokke empiriese ondersoek aangespreek en/of geïmplementeer kan word.

#### 5.3.2 **BESTUURSOPLEIDING**

Daar word aanbeveel dat:

- 1) 'n Gestandaardiseerde opleiding geïmplementeer word wat bestaande supervisors sal toerus om professionele, vakkundig korrekte leiding aan maatskaplike werkers te bied.
- 2) Supervisors nie sonder meer volgens senioriteit nie, maar volgens onder andere toepaslike ervaring en kundigheid in bestuursposte geplaas sal word.
- 3) Supervisors verkieslik oor 'n toepaslike kwalifikasie ten opsigte van supervisie en/of bestuur beskik.

### 5.3.3 PERSONEELONTWIKKELING

Daar word aanbeveel dat:

- 1) 'n Ondersteuningsnetwerk tussen kollegas, geskoei op elke provinsie se unieke behoeftes ontwikkel word.
- 2) Bestaande indiensopleiding spesifiek konsentreer op die ontwikkeling van gespesialiseerde kundigheid by SAPD-maatskaplike werkers ten opsigte van:
  - \* Die hantering van weerstand binne die bedryfopset;
  - \* Die hantering van risiko-situasies byvoorbeeld 'n onstabiele persoon in terapeutiese verband of situasies buite die kantoor wat potensiële gevaar inhou;
  - \* Effektiewe werkslading en tydsbestuur, met 'n inhoudelike wat maatskaplikewerk - spesifiek is;
  - \* Alternatiewe strategieë om die langtermyn en herhalende aard van problematiek aan te spreek, sowel as die hantering daarvan op emosionele vlak.
- 3) Die ontwikkeling van 'n strategie om die bestaande hoë insidensie van uitbranding onder SAPD-maatskaplike werkers aan te spreek.

#### 5.3.4 FOKUSAREAS WAT MET DIE ORGANISASIE VERBAND HOU

Daar word aanbeveel dat:

- 1) Maatskaplike werkers se behoeftes, veral rondom ondersteuning, aan relevante rolspelers verbonde aan die funksionele kader, gekommunikeer word.
- 2) Oorweging geskenk word aan 'n nasionale beleid waarvolgens alle lede ongewapen by terapie sal inskakel, om sodoende die verhoogde risiko in dié verband te verminder.

#### 5.3.5 NAVORSING

Daar word aanbeveel dat:

- 1) 'n Strategie geformuleer word met die doel om wanpersepsies rakende Maatskaplikewerkdienste in die SAPD aan te spreek.
- 2) Alternatiewe ten opsigte van die vertroulikheidsdilemma rondom administrasie eksploreer word.
- 3) 'n Nasionale strategie, waarvolgens wyses om logistiese behoeftes aan te spreek, geformuleer word.
- 4) 'n Proaktiewe strategie om voortsetting van die hoë insidensie van uitbranding onder SAPD-maatskaplike werkers aan te spreek.

- 5) **Onderzoek ingestel word na die herverspreiding van personeel (SAPD-maatskaplike werkers) na provinsies en areas waar 'n dringende personeeltekort ervaar word.**

## BIBLIOGRAFIE

1. ARCHES, J 1991. Social structure, burnout and job satisfaction. **Social Work**, 36(3) : 202-207.
2. BARGAL, D; BACK, A & ARIAV, P 1992. Occupational social work and prolonged job insecurity. **Administration in Social Work**, 16(1) : 55.
3. BRODY, R 1993. **Effectively managing human service organisations**. USA : Sage Publications, Inc.
4. BURNS, R 1988. **Coping with stress**. Cape Town : CTP Book Printers.
5. DU PLESSIS, A 1994. Exploring the potential for primary level services in the occupational setting : future considerations for welfare managers and social work educators. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 30(1) : 42-49.
6. FRY, A 1989. Two fifths of social workers think of leaving. **Social Work Today**, 20(39) :9.
7. GERBER, PD; NEL, PS & VAN DYK, PS 1995. **Menslike hulpbronsbestuur** (3de uitgawe) Goodwood, Kaap : Nasionale Boekdrukkery.
8. GREENBERG, JS 1990. **Comprehensive stress management** (3rd ed) USA : Wm. C. Brown Publishers.
9. GRINNELL, RM 1993. **Social work research and evaluation** (3rd ed) Itasca, Illinois: F E Peacock Publishers, Inc.

10. HIMLE, DP; JAYARATNE, S & THYNESS, P 1989. The effects of emotional support on burnout, work stress and mental health among Norwegian and American social workers. **Social Service Review**, 13(1) : 27-46.
11. HIMLE, DP; JAYARATNE, S & THYNESS, P 1993. The impact of setting on work related stress and performance among Norwegian social workers. **International Social Work**, 36(3) : 30.
12. HOPKINS, J 1988. Time to invest in staff care. **Social Work Today**, 20(7) : 17.
13. HUYSAMEN, GK 1993. **Metodologie vir die sosiale en gedragweteskappe**. Pretoria : Sigma-Pers (Edms) Bpk.
14. JONES, ML 1993. Role-conflict: cause of burnout or energizer? **Social Work**, 38(2).
15. LÖTTER, CMT 1992. Supervisie in die Departement Korrektiewe Dienste. Stellenbosch : Universiteit van Stellenbosch. (M tesis)
16. KANAWATY, G 1992. **Introduction to work study** (4th ed) Geneva : International Labour Office.
17. MC LOUD, M 1989. Die rol van motivering in supervisie. **Maatskaplike Werk/Social Work**, 25(1) : 48.
18. MULLINS, LJ 1994. **Management and organisational behaviour** (3rd ed) Longman Singapore Publishers (Pty) Ltd.
19. NGAI SEK-YUM, S 1993. Occupational stress and burnout among outreaching



social workers in Hong Kong. **International Social Work**, 36 : 101-107.

20. PINES, A & ARONSON, E 1988. **Career burnout**. USA : The Free Press.
21. PLUG, C; MEYER, WF; LOUW, DA & GOUWS, LA 1989. **Psigologie woordeboek**. Pretoria : Sigma-Pers (Edms) Bpk.
22. POWELL, WE 1994. The relationship between feelings of alienation and burnout in social work. **Families in Society : the Journal of Contemporary Human Services**, April 1994 : 229-235.
23. RATLIFF, N 1988. Stress and burnout in the helping professions. **Social Casework**, 69(3) : 147.
24. RAUTKIS, ME & KOESKE, GF 1994. Maintaining social worker morale : when supportive supervision is not enough. **Administration in Social Work**, 18(1) : 39-60.
25. ROSS, E October 1993. Burnout among social workers : an ecological perspective. **Maatskaplike Werk/Social Work**, 29 (4) : 334 - 342.
26. ROSS, E Maart 1996. The impact of societal factors on South African social workers' experience of occupational stress. **Maatskaplike Werk/Social Work**, 32(1) : 75 - 88.
27. ROSS, E Junie 1996. How South African social workers cope with occupational stress. **Maatskaplike Werk/Social Work**, 32 (2) : 97 - 111.

28. ROSS, E 1997. Family life and work stress among South African social workers. **Social Work/Maatskaplike Werk**, 33(1) : 52.
29. SCHAUFELI, W 1990. **Opgebrand: achtergronden van werkstres bij contactuele beroepen**. Rotterdam : Uitgewers-Maatschappij AD. Donker BV.
30. SCHULTZ, G 1989. The victimization of social workers. **Journal of Independent Social Work**, 3(3) : 51-61.
31. SMIT, A DE V 1990. Burnout in social work : it's incidence and trends in causation. **Maatskaplike Werk/Social Work**, 26(2) 124-131.
32. TAUER, T 1990. **Oorwin stres**. Kaapstad : Tafelberg Uitgewers Bpk.
33. VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK 1995. **Nuwe woordeboek vir maatskaplike werk**. Kaapstad : CTP Book Printers (Pty) Ltd.
34. VINOKUR-KAPLAN, D 1990. Job satisfaction among social workers in public and voluntary child welfare agencies. **Child Welfare**, 70(1) : 80-91.
35. WEINBACH, RW 1994. **The social worker as manager**. USA : Longman, Incorporated.
36. WEINER, ME 1991. Motivating employees to achieve. In : EDWARDS, RL & YANKEY, JA (ed) **Skills for effective human service management**. USA : NASW Press.
37. WIENER, R 1989. Stress within the team. **Social Work Today**, 20(35) : 20.

38. YEGIDIS, BL & WEINBACH, RW 1991. **Research methods for social workers**. New York : Longman Publishing Group.

# BYLAE A

SUID-AFRIKAANSE POLISIEDIENS



SOUTH AFRICAN POLICE SERVICE

TELEFAX  
DEKBLAD / COVERING SHEET

NOORD-KAAP

NORTHERN CAPE

FAKS NR: FAX NO: 0531 - 824334	TEL NR: TEL NO: 0531 - 812550
AAN: Provinsiale Bevelvoerder/Provincial Head TO : Maatskaplikewerkdienste/Social Work Services	VIR AANDAG: FOR ATTENTION:
FAKS NR: FAX NO :	DATUM: DATE : 1998-09-11
VAN : Maatskaplikewerkdienste FROM: KIMBERLEY	GEHANTEER DEUR: DEALT WITH BY : Me Trudie de Klerk
MY VERWYSING: MY REFERENCE:	U VERWYSING : YOUR REFERENCE:
AANTAL BLADSY (DEKBLAD INGESLUIT): NUMBER OF SHEETS (INCLUDING THE COVERING SHEET: 36	
<b>ONDERWERP: MAATSKAPLIKEWERKDIENTE/SOCIAL WORK SERVICES</b> <b>SUBJECT : NAVORSING/RESEARCH : PROJEK RAKENDE FAKTORE WAT SAPD</b> <b>MAATSKAPLIKE WERKERS DEMOTIVEER/PROJECT RE</b> <b>DEMOTIVATING FACTORS AMONG SAPS SOCIAL WORKERS</b>	
1. Ooreenkoms soos gesluit tydens BV Konferensie op 1998-08-21 verwys./Agreement reached during Managers Conference on 1998-08-21 refers. 2. Meegaande, kopieë van die vraelys (1 X Engelse - en 1 X Afrikaanse weergawe)/Accompanying this covering letter, copies of the questionnaire (1 X English and 1 X Afrikaans version). 3. Geliewe dié vraelyste aan <u>elke</u> maatskaplike werker te voorsien./The provision of these questionnaires to <u>every</u> available social worker is hereby requested. 4. Skriftelike deurvoer rakende die totale aantal maatskaplike werkers binne u Provinsie, die totale aantal aan wie u vraelyse voorsien het, en die aantal maatskaplike werkers wat nie beskikbaar is/was nie, mét redes (bv siekverlof) word vriendelik versoek (Dit is van kritieke belang)/Written feedback regarding the total number of social workers within your province, the number of social workers you provided with questionnaires as well as the number of unavailable social workers with accompanying reasons (i e sickleave) is required (essential data).	

5. Aangesien dié projek teen November 1998 reeds afgehandel moet wees, versoek ek u hulp (asseblief!), ten opsigte van die optimale voltooi van die vraelyste sowel as die terugsending volgens die gegewe keerdatum (1998-09-25)./As this project has to be completed by November 1998, you are requested (please!) to assist with the optimal completion of questionnaires as well as the return of these documents at the due date (1998-09-25).
6. Enige navrae in dié verband is welkom (tel 0531-812550 (W); 0531 - 8614257 (H))/You are welcome to contact me if any further data is required (0531 - 812550 (B); 0531 - 8614257 (H)).
7. Die sukses van hierdie projek is, wat hierdie fase betref, in u hande. Onthou om self ook 'n vraelys te voltooi./The success of this project regarding this particular phase depend on you. Remember that you are required to complete a questionnaire as well!
8. Baie dankie vir jul verbintenis tot en ingesteldheid in dié verband soos duidelik op 1998-08-21 geblyk het.y/I sincereley appriciate your commitment and positive attitude in this regard as shown on 1998-08-21.

ME

BEVELVOERDER : MAATSKAPLIKEWERKDIENTSTE DIENSTE  
PROVINSIE NOORD-KAAP  
G M DE KLERK

**ONDERWERP:            FAKTORE WAT 'N DEMOTIVERENDE  
INVLOED OP DIE MAATSKAPLIKE WERKER  
IN DIE SAPD TOT GEVOLG KAN Hê**

**1.     DIE DOEL VAN DIE VRAELYS:**

- 1.1            om die navorser in staat te stel om te bepaal watter faktore binne die SAPD tot die demotivering van die organisasie se maatskaplike werkers bydra.
- 1.2            om die navorser in staat te stel om aanbevelings te kan maak ten opsigte van wyses waarop die motiveringsvlak van maatskaplike werkers binne die SAPD verhoog kan word.
2.     Alhoewel die invul van hierdie vraelys **vrywillig** is, wil die navorser beklemtoon dat ingesamelde data maatskaplike werkers verbonde aan die SAPD beslis tot voordeel sal strek.
3.     Vraelyste word **anoniem** ingevul.
4.     Die **keerdatum** vir terugsending is 199.. ....
5.     U **bereidwilligheid** om die vraelys in te vul word hoog op prys gestel.
6.     Onthou: u kan 'n **waardevolle bydrae** lewer.
7.     **Navorsingsresultate** sal na voltooiing van hierdie studie aan respondente beskikbaar gestel word.
8.     Inge vulde vraelyste moet asseblief gefaks word na die volgende nommer: 0531 - 824334, VIR AANDAG: Die Bevelvoerder, Maatskaplikewerkdienste, PK Kimberley, Trudie de Klerk.



BEANTWOORD ASSEBLIEF ELKE VRAAG DEUR 'N KRUISIE IN DIE TOEPASLIKE RUIMTE AAN TE BRING:

I **KANTOOROPSET**

1. **WORD U GENOODSAAK OM KANTOORRUIMTE MET 'N ANDER PERSOON TE DEEL?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


2. **IS U KANTOOR VANWEE SY LIGGING ONTOEGANKLIK VIR LEDE (bv naby die offisierskorps/tussen lede/ binne 'n stasie of eenheid)?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


3. **ONDERVIND U PROBLEME MET KONFIDENSIALITEITSHANDAWING AANGESIEN U KANTOOR NIE KLANKDIG IS NIE (bv 'n verdeling wat van hout gemaak is)?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


4. **WORD TAAKUITVOERING GESTREM DEURDAT VERVOER NIE GEREDELIK BESKIKBAAR IS NIE?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


5. ONDERVIND U 'N GEBREK AAN LOGISTIESE HULPMIDDELS SOOS 'N TRUPROJEKTOR, GEMAKLIKE STOELE, VIDEOMATERIAAL, VAKLITERATUUR EN SO MEER?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


6. IS U WERK VAN SO 'N AARD DAT TAKE WAT NORMAALWEG DEUR 'N ADMINISTRATIEWE BEAMPTE AFGEHANDEL WORD, DEUR USELF GEDOEN MOET WORD?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


II KLIËNTSISTEEM

7. WAS U AL DEUR 'N KLIËNT/E GEDREIG DAT HY/SY U SKADE SAL BEROKKEN OF LEED SAL AANDOEN?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


8. WAS U AL DEUR 'N KLIËNT/E SEKSUEEL GETEISTER?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


9. ERVAAR U DAT U AS MAATSKAPLIKE WERKER GEÏSOLEERD VAN DIE RES VAN DIE FUNKSIONELE PERSONEEL STAAN?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


10. KRY U TE DOEN MET SITUASIES WAT POTENSIEEL GEVAARLIK IS (KLIËNT IS BV ONSTABIEL OF GEWAPEN)?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


11. IS DAAR VAN U KLIËNTE WAT 'N WEERSTAND TEEN MAATSKAPLIKE DIENSLEWERING HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


12. IS DAAR VAN U KLIËNTE WAT WEERSTAND TEN OPSIGTE VAN PROBLEEMERKENNING HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


13. IS DAAR VAN U KLIËNTE WAT WEERSTAND TEN OPSIGTE VAN DIE PROSES VAN PROBLEEM-HANTERING HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


III WERKSINHOUD

14. MOET U SOMS IN POTENSIEEL GEVAARLIKE/RISIKO-GEBIEDE RONDBEWEEG (BEDAGS OF TYDENS GEREEDSTAANDIENS)?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


15. MAAK U SOMS OF DEURLOPEND VAN GEMERKTE VOERTUIE BINNE DIE GEBIEDE SOOS GENOEM IN PARAGRAAF 14 GEBRUIK?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


16. MOET U GEREELD AFSTANDE VAN MEER AS 100 KM AFLÊ TEN EINDE 'N EENHEID/STASIE/-KLIËNTSISTEEM/KOLLEGAS TE BEREIK?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


17. IS U WERKSLADING VAN SO 'N AARD DAT U NIE IN STAAT IS OM INTENSIEWE OPVOLGDIENTE TE LEWER NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


18. IS U TAAK DEURLOPEND VAN SO 'N AARD DAT KWALITATIEWE OORLADING (U WERK HET 'N VOORTDURENDE HOË MOEILIKHEIDSGRAAD) VOORKOM?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


19. IS DIE HOEVEELHEID WERK VAN SO 'N AARD DAT U NIE IN STAAT IS OM DIT UIT TE VOER EN GENOEGSAAM AANDAG TE GEE AAN ANDER TAKE (BV DIE BYHOU VAN INSIDENTE, NAVORSING, PROSESVERSLAE) NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


20. HET KULTURELE- OF TAALVERSKILLE 'N STREMMENDE INVLOED OP U MAATSKAPLIKE WERKER-KLIËNT VERHOUDING?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


21. HET KULTURELE- OF TAALVERSKILLE 'N STREMMENDE INVLOED OP U MAATSKAPLIKE WERKER-KOLLEGA VERHOUDING?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


22. WORD U NEGATIEF BEINVLOED DEUR WANPERSEPSIES WAT DAAR TEN OPSIGTE VAN MAATSKAPLIKEWERKDIENTE BINNE DIE SAPD BESTAAN?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


23. ERVAAR U 'N DILEMMA RONDOM DIE HANDHAWING VAN KONFIDENSIALITEIT TEN OPSIGTE VAN DIE KLIENT BINNE DIE SAPD?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


24. WORD U DIENSLEWERING GESTREM DEURDAT SAPD MAATSKAPLIKE WERKERS NIE STATUTÊRE MAGTE HET NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


25. HET DIE LANGTERMYN- EN HERHALENDE AARD VAN PROBLEMATIEK (BV DEPRESSIWITEIT EN ALKOHOLISME), 'N DEMOTIVERENDE EFFEK OP U AS MAATSKAPLIKE WERKER BINNE DIE SAPD?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


IV BESTUUR

26. ERVAAR U DAT U NIE GENOEGSAAM DEUR U SUPERVISOR ONDERSTEUN WORD NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


27. IS U VAN MENING DAT U SUPERVISOR 'N GEBREK AAN KUNDIGHEID HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


28. ONDERVIND U DAT DIE AREA-/PROVINSIALE BESTUUR U NIE GENOEGSAME ONDERSTEUNING BIED NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)




29. ONDERVIND U DAT LEDE VAN DIE NASIONALE HOOFKANTOOR : MAATSKAPLIKEWERKDIENTE NIE GENOEGSAME ONDERSTEUNING EN BETROKKENHEID BY PROVINSIALE - OF AREA WERKSAAMHEDE OPENBAAR NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


30. ERVAAR U DAT DIE MAATSKAPLIKEWERKDIENTE NIE 'N INTEGRALE DEEL VAN DIE MENSLIKE HULPBRON KOMPOENT VORM NIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


V KOLLEGAS (mede-Maatskaplike werkers)

31. ERVAAR U 'N GEBREK AAN ONDERSTEUNING VAN MEDE-MAATSKAPLIKE WERKERS BINNE DIE SAPD?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


32. OPENBAAR U KOLLEGAS ONDERLING 'N OORDREWE KOMPETERENDE INGESTELDHEID?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


33. **WORD U FUNKSIONERING VANWEEË PERSOONLIKHEIDSVERSKILLE TUSSEN U EN MEDE-MAATSKAP-LIKE WERKERS BEÏNVLOED?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


VI **ORGANISATORIESE STRUKTUUR EN -SAMESTELLING**

34. **IS U VAN MENING DAT U 'N ONTOEREIKENDE SALARIS VERDIEN?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


35. **WORD DIE EFFEKTIWITEIT VAN U FUNKSIONERING GESTREM DEUR DIE FEIT DAT U NIE 'N FUNKSIONELE RANG HET NIE?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


36. **BEÏNVLOED DIE AFWESIGHEID VAN 'N RISIKOTOELAAG U NEGATIEF?**

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEÏNVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


37. WORD U GENOODSAAK OM GEREELD (MEER AS EEN MAAL PER WEEK) LANGER AS DIE NORMALE WERKSDAG DIENS TE VERRIG?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


38. WORD DAAR VAN U VERWAG OM MEER AS EEN WEEK PER MAAND GEREEDSTAANDIENS TE VERRIG?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


39. WORD U GELEENTHEID TOT VERLOF BEPERK WEENS 'N PERSONEELTEKORT?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


40. WORD GELEENTHEID TOT SELFONTWIKKELING (BV STUDIE) GESTREM?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)  
SOMS (25%)  
DIKWELS (50%)  
MEESAL (75%)  
ALTYD (100%)


41. HET U BEPERKTE GELEENTHEID TOT BEVORDERING?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


42. ERVAAR U DAT HULPVERLENING GEKORTWIEK WORD WEENS ONTOEREIKENDE OF BEPERKTE  
HULPBRONNE (INTERN SOWEL AS EKSTERN)?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


43. HET GROOT GEOGRAFIESE AFSTANDE WAT U MOET AFLê VERLAAGDE PRODUKTIEWITEIT TOT  
GEVOLG?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


44. HET DIE FEIT DAT LEDE DIKWELS WEENS FAKTORE SOOS SKOFTE OF 'N PERSONEELTEKORT NIE  
GEREDELIK VIR MAATSKAPLIKE KONSULTASIES BESKIKBAAR IS NIE 'N DEMOTIVERENDE EFFEK  
OP U AS MAATSKAPLIKE WERKER?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


VII FAKTORE WAT MET DIE MAATSKAPLIKE WERKER SELF VERBAND HOU

WORD U EFFEKTIWITEIT/FUNKSIONERING AS MAATSKAPLIKE WERKER GESTREM OMDAT U:

45. SIMPTOME VAN UITBRANDING ERVAAR?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


46. HUWELIKSPANNING ONDERVIND?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


47. KONFLIK BINNE GESINS- OF FAMILIE-VERBAND ERVAAR?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


48. VERHOUDINGSPANNING T O V VRIEND/VRIENDIN/SAAMLEEFMAAT/VERLOOFDE ONDERVIND?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


49. MIDDE DIE PROSES VAN EGSKEIDING IS?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


50. 'N TWEELEDIGE ROL (huis vs beroep) MOET VERTOLK?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


51. 'N BETEKENISVOLLE PERSOON AAN DIE DOOD MOES AFSTAAN?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


52. 'N FISIESE PROBLEEM HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


53. 'N BETEKENISVOLLE PERSOON HET WAT PSIGIESE PROBLEMATIEK ERVAAR?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


54. BETROKKE IS BY DIE SIEKTE VAN 'N BETEKENISVOLLE PERSOON SOOS 'N EGA/FAMILIELID/-  
VRIEND?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


55. FINANSIËLE PROBLEME ONDERVIND?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


56. ONBEPLAND SWANGER WAS/IS?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)




57. NA U MENING OOR ONTOEREIKENDE KOMMUNIKASIEVERMOËNS BESKIK?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


58. 'N ONTOEREIKENDE SELFBEELD HET?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


59. OORMATIG ALKOHOL VERBRUIK?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


60. OORMATIG GEBRUIK MAAK VAN ANDER MIDDELS BV ROOK, KOFFIE, MEDIKASIE?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


61. 'N VERSTEURDE SLAAPPATROON HET (te veel of te min)?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


62. 'N GEWIGSPROBLEEM HET (oorgewig of ondergewig)?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


63. 'N AFNAME OF VERLIES IN SEKSUELE BELANGSTELLING ERVAAR?

JA	NEE
----	-----

INDIEN JA, WORD U FUNKSIONERING NEGATIEF  
DAARDEUR BEINVLOED?

- GEENSINS (0%)
- SOMS (25%)
- DIKWELS (50%)
- MEESAL (75%)
- ALTYD (100%)


**SUBJECT:        F A C T O R S   W H I C H   M A Y   H A V E   A  
DEMOTIVATIONAL EFFECT ON THE SOCIAL  
WORKER IN THE SAPS**

**1.        THE OBJECTIVE OF THE QUESTIONNAIRE:**

1.1        to enable the researcher to determine which factors within the SAPS contribute to the demotivation of the organisation's social workers;

1.2        to enable the researcher to make recommendations on the ways in which the motivational level of the social workers within the SAPS can be increased.

2.        Although the completion of this questionnaire is **voluntary**, the researcher would like to emphasize that the data collected will definitely benefit social workers employed by the SAPS.

3.        The completion of the questionnaires will be **anonymous**.

4.        The **return date** is 1998-09-25.

5.        Your **willingness** to complete the questionnaire is sincerely appreciated.

6.        Remember: you can make a **valuable contribution**.

7.        **Research results** will be made available to respondents on completion of this study.

8.        Please fax completed questionnaires to the following number: 0531 - 824334, FOR ATTENTION: The Officer Commanding, Social Services, P C Kimberley, Trudie de Klerk.

PLEASE ANSWER EACH QUESTION BY MARKING THE APPROPRIATE BLOCK WITH A CROSS.

I OFFICE SET-UP

1. DO YOU HAVE TO SHARE OFFICE SPACE WITH ANOTHER PERSON?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


2. IS YOUR OFFICE INACCESSIBLE TO MEMBERS BECAUSE OF ITS LOCATION (e.g. close to officers/among members/within a station or unit)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


3. DO YOU HAVE DIFFICULTY IN MAINTAINING CONFIDENTIALITY BECAUSE YOUR OFFICE IS NOT SOUNDPROOF (e.g. wooden divisions)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


4. ARE YOU IMPEDED IN THE EXECUTION OF YOUR DUTIES BY TRANSPORT NOT BEING READILY AVAILABLE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


5. DO YOU EXPERIENCE A LACK OF LOGISTICAL AIDS SUCH AS AN OVERHEAD PROJECTOR, COMFORTABLE CHAIRS, VIDEO MATERIAL, SCIENTIFIC AND TECHNICAL LITERATURE, ETC.?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


6. IS YOUR WORK OF SUCH A NATURE THAT YOU HAVE TO DEAL WITH TASKS THAT ARE NORMALLY THE RESPONSIBILITY OF AN ADMINISTRATIVE OFFICER?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


II CLIENT SYSTEM

7. HAVE A CLIENT/S EVER THREATENED TO DO YOU HARM OR HURT YOU?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


8. HAVE YOU EVER BEEN SEXUALLY HARASSED BY 'N CLIENT/S?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


9. DO YOU FEEL THAT AS SOCIAL WORKER YOU ARE ISOLATED FROM THE REST OF THE FUNCTIONAL STAFF?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


10. DO YOU EXPERIENCE SITUATIONS THAT ARE POTENTIALLY DANGEROUS (e g client is unstable or armed)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


11. ARE SOME OF YOUR CLIENTS OPPOSED TO SOCIAL SERVICES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


12. DO SOME OF YOUR CLIENTS RESIST THE ADMISSION OF PROBLEMS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


13. ARE SOME OF YOU CLIENTS OPPOSED TO THE PROCESS OF PROBLEM MANAGEMENT?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


III JOB CONTENT

14. DO YOU SOMETIMES HAVE TO WORK IN POTENTIALLY DANGEROUS/RISK AREAS (DURING THE DAY OR WHEN ON STANDBY)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


15. DO YOU SOMETIMES OR CONTINUOUSLY MAKE USE OF MARKED VEHICLES IN AREAS REFERRED TO IN QUESTION 14?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


16. DO YOU REGULARLY HAVE TO COVER DISTANCES OF MORE THAN 100 KM TO REACH A UNIT/STATION/CLIENT SYSTEM/COLLEAGUES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)




17. IS YOUR WORK LOAD OF SUCH A NATURE THAT YOU ARE UNABLE TO RENDER INTENSIVE FOLLOW-UP SERVICES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


18. IS YOUR TASK CONTINUOUSLY OF SUCH A NATURE THAT QUALITATIVE OVERLOAD (YOUR WORK CONTINUOUSLY HAVE A HIGH DEGREE OF DIFFICULTY) OCCURS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


19. IS THE AMOUNT OF WORK OF SUCH A NATURE THAT YOU ARE UNABLE TO DO IT AND GIVE SUFFICIENT ATTENTION TO OTHER TASKS AS WELL (e.g. recording incidents, research, process reports)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


20. DO CULTURAL OR LANGUAGE DIFFERENCES IMPEDE YOUR SOCIAL WORKER/CLIENT RELATIONSHIP?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


21. DO CULTURAL OR LANGUAGE DIFFERENCES IMPEDE YOUR SOCIAL WORKER/COLLEAGUE RELATIONSHIP?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


22. ARE YOU PREJUDICED BY MISAPPREHENSIONS IN RESPECT OF SOCIAL SERVICES WITHIN THE SAPS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


23. DO YOU EXPERIENCE A DILEMMA IN RESPECT OF THE MAINTAINING OF CONFIDENTIALITY REGARDING THE CLIENT WITHIN THE SAPS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


24. IS YOUR SERVICING IMPEDED BECAUSE SAPS SOCIAL WORKERS DO NOT HAVE STATUTORY POWERS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


25. DOES THE LONG-TERM AND REPETITIVE NATURE OF THE PROBLEM (e.g. depression and alcoholism) HAVE A DEMOTIVATIONAL EFFECT ON YOU AS SOCIAL WORKER WITHIN THE SAPS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


#### IV MANAGEMENT

26. IS IT YOUR EXPERIENCE THAT YOU DO NOT RECEIVE SUFFICIENT SUPPORT FROM YOUR SUPERVISOR?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


27. ARE YOU OF THE OPINION THAT YOUR SUPERVISOR LACKS EXPERTISE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


28. IS IT YOUR EXPERIENCE THAT YOU DO NOT RECEIVE SUFFICIENT SUPPORT FROM THE AREA/PROVINCIAL MANAGEMENT?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


29. IS IT YOUR EXPERIENCE THAT MEMBERS OF THE NATIONAL HEAD OFFICE: SOCIAL SERVICES DO NOT GIVE SUFFICIENT SUPPORT OF AND SHOW INVOLVEMENT WITH PROVINCIAL OR AREA ACTIVITIES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


30. IS IT YOUR EXPERIENCE THAT SOCIAL SERVICES DOES NOT FORM AN INTEGRAL PART OF THE HUMAN RESOURCES COMPONENT?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


V COLLEAGUES (Fellow Social Workers)

31. DO YOU LACK SUPPORT FROM FELLOW SOCIAL WORKERS IN THE SAPS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


32. DO YOUR COLLEAGUES DISPLAY AN EXCESSIVELY COMPETITIVE ATTITUDE AMONGST THEMSELVES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


33. IS YOUR FUNCTIONING INFLUENCED BY CHARACTER DIFFERENCES BETWEEN YOU AND FELLOW SOCIAL WORKERS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


VI ORGANISATIONAL STRUCTURE AND COMPOSITION

34. ARE YOU OF THE OPINION THAT THE SALARY YOU RECEIVE IS INADEQUATE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


35. IS YOUR FUNCTIONAL EFFICIENCY IMPEDED BY THE FACT THAT YOU DO NOT POSSESS A FUNCTIONAL RANK?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


36. DOES THE ABSENCE OF A RISK ALLOWANCE HAVE A NEGATIVE INFLUENCE ON YOU?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


37. ARE YOU REGULARLY (MORE THAN ONCE A WEEK) COMPELLED TO WORK LONGER THAN THE NORMAL WORKING HOURS PER DAY?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


38. ARE YOU REQUIRED TO BE ON STANDBY MORE THAN ONE WEEK PER MONTH?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


39. ARE YOUR OPPORTUNITIES TO TAKE LEAVE LIMIMED DUE TO A STAFF SHORTAGE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


40. ARE OPPORTUNITIES FOR SELF-DEVELOPMENT (e g STUDY) LIMITED?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER	(0%)
SOMETIMES	(25%)
OFTEN	(50%)
USUALLY	(75%)
ALWAYS	(100%)


41. DO YOU HAVE LIMITED PROMOTIONAL OPPORTUNITIES?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


42. IS IT YOUR EXPERIENCE THAT ASSISTANCE IS IMPEDED DUE TO INSUFFICIENT OR LIMITED RESOURCES (BOTH INTERNALLY AS WELL AS EXTERNALLY)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


43. DO LONG GEOGRAPHIC DISTANCES THAT YOU HAVE TO COVER RESULT IN DECREASED PRODUCTIVITY?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


44. DOES THE FACT THAT MEMBERS ARE OFTEN NOT READILY AVAILABLE FOR SOCIAL WORK CONSULTATIONS DUE TO SHIFTS OR A STAFF SHORTAGE, HAVE A DEMOTIVATIONAL EFFECT ON YOU AS SOCIAL WORKER?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


**VII    FACTORS RELATED TO THE SOCIAL WORKER HIMSELF/HERSELF**  
**IS YOUR EFFECTIVENESS/FUNCTIONING AS SOCIAL WORKER IMPEDED BECAUSE:**

45.    **YOU EXPERIENCE SYMPTOMS OF BURN-OUT?**

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER            (0%)
- SOMETIMES    (25%)
- OFTEN           (50%)
- USUALLY        (75%)
- ALWAYS         (100%)


46.    **YOU EXPERIENCE MARITAL STRESS?**

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER            (0%)
- SOMETIMES    (25%)
- OFTEN           (50%)
- USUALLY        (75%)
- ALWAYS         (100%)


47.    **YOU EXPERIENCE CONFLICT IN THE CONTEXT OF YOUR FAMILY?**

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER            (0%)
- SOMETIMES    (25%)
- OFTEN           (50%)
- USUALLY        (75%)
- ALWAYS         (100%)


48.    **YOU EXPERIENCE RELATIONSHIP STRESS IN RESPECT OF BOY-FRIEND/GIRLFRIEND/COHABITER/FIANCÉ?**

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER            (0%)
- SOMETIMES    (25%)
- OFTEN           (50%)
- USUALLY        (75%)
- ALWAYS         (100%)




49. YOU ARE IN THE MIDDLE OF A DIVORCE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


50. YOU HAVE TO FULFILL A DUAL ROLE (house vs career)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


51. A MEANINGFUL PERSON IN YOUR LIFE HAS DIED?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


52. YOU HAVE A PHYSICAL PROBLEM?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


53. A MEANINGFUL PERSON IS EXPERIENCING PSYCHOLOGICAL PROBLEMS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


54. YOU ARE INVOLVED IN THE ILLNESS OF A MEANINGFUL PERSON SUCH AS A SPOUSE/FAMILY MEMBER/FRIEND?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


55. YOU ARE EXPERIENCING FINANCIAL PROBLEMS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


56. YOU ARE/WERE EXPERIENCING AN UNWANTED PREGNANCY?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

- NEVER (0%)
- SOMETIMES (25%)
- OFTEN (50%)
- USUALLY (75%)
- ALWAYS (100%)


57. IN YOU OPINION, YOU HAVE INADEQUATE COMMUNICATION SKILLS?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


58. YOU HAVE A POOR SELF-IMAGE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


59. YOUR ALCOHOL INTAKE IS EXCESSIVE?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


60. YOU MAKE EXCESSIVE USE OF OTHER SUBSTANCES, e g smoking, coffee, medication?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?

NEVER (0%)  
SOMETIMES (25%)  
OFTEN (50%)  
USUALLY (75%)  
ALWAYS (100%)


61. YOUR SLEEPING PATTERN IS DISRUPTED (too much or too little sleep)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


62. YOU HAVE A WEIGHT PROBLEM (overweight or underweight)?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)


63. YOU EXPERIENCE A DECREASE OR LOSS OF SEXUAL INTEREST?

YES	NO
-----	----

IF SO, IS YOUR FUNCTIONING IMPAIRED BY THIS?	NEVER	(0%)
	SOMETIMES	(25%)
	OFTEN	(50%)
	USUALLY	(75%)
	ALWAYS	(100%)
